

桐乡乌镇互联网服务管理有限公司整体运营服务

考核管理办法（暂定）

一、考核方式

考核分为“月度考核、年度考核”两种。

月度考核采取日巡、周查、月度评价等形式进行，按照考核细则，对服务质量要求进行评定，每月形成月度考核评价表，督促服务单位及时提升服务质量和水平。

年度考核是对服务单位每年度在后勤服务工作的整体评价，根据月度考核情况，结合学员满意度、教职工满意度考核，由采购人后勤服务考核领导小组负责考核。

（一）日常管理

日常管理考核是对服务单位每月服务质量进行考核评价的主要途径，重点考核后勤服务单位工作实绩、工作机制和各项业务落实，招标文件约定的各项义务履行情况。考核内容包括组织机构、安全管理、物业管理、服务管理等内容（详见附件 3--10）。

（二）学员满意度

以《学员满意度反馈表》（详见附件 11）的有效回收样本平均分作为学员综合满意度的实际得分，反映学员对后勤服务保障能力的满意程度。

（三）教职工满意度

以《教职工满意度反馈表》（详见附件 12）的有效回收样本平均分

值作为教职工综合满意度的实际得分，反映教职工对后勤服务保障能力的满意程度。

二、考核计分办法

年度考核综合得分为考核服务单位年度综合考核得分，考核总分值

为 100 分，具体计算公式如下：

年度考核得分=(月度考核平均得分*50%+学员满意度考核得分*25%+教职工满意度考核得分*25%)；

三、评分等级与措施

考评等级分定为四级：优秀、良好、合格、不合格。考核得分在 90 分及以上为优秀、80（含）-90 分为良好、合格 70（含）-80 分为合格、70 分以下为不合格。

考核措施：考评结果达到“优秀”的不扣服务费；考核为良好的按考核基数 20%比例扣除；考核为合格的按考核基数 40%比例扣除；考核不合格的考核基数全额扣除。年度中有累计三个月不合格将终止合同。

四、考核基数

考核基数为 120 万元/年，其中月度、年度各占 50%，分别为 60 万元/年，月度考核未达“优秀”等次的，以人民币 5 万元作为考核基数；年度考核未达“优秀”等次的，以人民币 60 万元作为考核基数。

附件 1. 月度考核评价表

2. 年度考核评价表

3. 服务考核细则（组织机构）

4. 服务考核细则（卫生保洁）

5. 服务考核细则（设施设备运维）

6. 服务考核细则（会议<培训>服务）

7. 服务考核细则（客房运营）

8. 服务考核细则（餐饮服务）

9. 服务考核细则（安全保卫）

10. 服务考核细则（绿化养护）

11. 学员满意度反馈表

12. 教职工满意度反馈表

附件 1

月度考核评价表

基本类指标考评标准							
考核指标	序号	基本考核项目	基本分	考核得分	权重系数	实得分	备注
日常管理	1	组织机构	100		0.05		详见附件 3
	2	卫生保洁	100		0.15		详见附件 4
	3	设施设备运维	100		0.10		详见附件 5
	4	会议（培训）服务	100		0.15		详见附件 6
	5	客房运营	100		0.15		详见附件 7
	6	餐饮服务	100		0.20		详见附件 8
	7	安全保卫	100		0.10		详见附件 9
	8	绿化养护	100		0.10		详见附件 10
考核得分：							
加减类指标考评标准							
序号		考评内容			考核标准		
一、加分项目							
1		创品牌、树形象、出佳绩			每起加 1-3 分		
2		应急事件处置合理、高效			每起加 1-3 分		
二、减分项目							
（一）安全事故（交通、消防、治安保卫、质量、食物中毒等）							
1		重大安全事故			主责实行一票否决，次责每起扣 10 分		
2		一般安全事故			主责每起扣 15 分，次责每起扣 3-5 分		
（二）其他事件							
1		违反诚信，严重影响党校声誉			每起扣 5 分		
2		每月、每季、每年提交的阶段性报告			不及时、不详细，酌情扣 2-5 分		
加减分项目得分：							

考核评价表

考核总得分	
考核小组反馈意见：	
考核人签字：	
年 月 日	
领导审核意见：	
签字：年 月 日	

备注：1. 后勤服务月度考核成绩在次月 9 日前完成，并公示；
2. 加减类指标考核由后勤服务考核领导小组认定。

附件 2

年度考核评价表

年度综合 考核得分	月度平均考核得分	
	学员满意度考核得分	
	教职工满意度考核得分	
	合计得分	
考核人员	年 月 日	
领导意见	年 月 日	
单位意见	桐乡乌镇互联网服务管理有限公司（盖章） 年 月 日	

服务考核细则（组织机构）

考核指标	考核内容	权重分	评分标准	考核得分	备 注
管理层 30 分)	组织框架层级结构合理，分工明确，职责分明	5	组织架构不清晰的，扣 1—2 分；分工不明确的，扣 2—3 分		
	管理人员具有相应的管理知识和工作经验	10	专业素质能力缺乏的，每人扣 1 分		
	主管以上管理人员和涉及重要岗位人员的录用、调离和更换，报党校同意并报备	10	没有报备的，每人扣 5 分		
	管理人员实行在岗值班制度	5	未在岗值班的，发现 1 次扣 2 分		
管理制度 (28 分)	制定完备的岗位安全责任制与各类突发事件应急预案，有年度实施计划，并定期演练	5	若未按要求，发现一次扣 1 分		
	制度完善且落实到位，检查制度、例会制度等记录齐全，考核、激励机制有效	5	若未按要求，发现一次扣 1 分		
	有完整的培训计划，明确的培训内容、培训对象，使新老员工的业务素质不断提高	5	若未按要求，酌情扣 2-3 分		
	根据党校特点，要注重特色文化建设，注重团队精神、重视对员工讲党性、讲政治、纪律作风良好	5	若未按要求，酌情扣 2-3 分		
	建立对校方考核小组反馈意见整改落实制度，整改落实及时有效	8	若未按要求及时整改的，发生一次扣 2 分		
日常管理 (32 分)	人员政治上可靠，身体健康，实行流动人口信息远程申报对比，证明无不良行为记录	8	发现有不良行为记录的，每人扣 10 分		
	按要求须获得相关从业资质的，均须配证并持证上岗	8	发现有不符上岗资质条件的，每人扣 5 分		
	员工每天在岗情况动态要记录，每月报备人员流动及考勤情况	8	若未记录，发现一次扣 1 分；若抽查发现同报备人数不符，发现一次扣 2 分		
	员工爱岗敬业、遵章守纪、仪表端正、语言得当、举止得体、态度友善	8	若未按要求，酌情扣 2-3 分		
其他 (10 分)	不在以上考核内容中，根据具体事项给予考核	10	由考评小组给予扣分		
考核总得分					

服务考核细则（卫生保洁）

考核指标	考核内容	权重分	评分标准	考核得分	备注
管理制度 (20 分)	保洁人员统一着装上岗，树立良好形象	5	若未按要求，发现一次扣 1 分		
	人员结构合理、岗位职责分工明确，建立健全保洁检查工作管理制度、保洁设备管理制度、清洁剂使用与控制制度、保洁服务安全管理制度、垃圾分类制度	10	不清晰、不落实的，酌情扣 1-3 分		
	保洁人员持相应证件上岗，严格按照程序操作	5	未按要求，发现一次扣 1 分		
日常管理 (45 分)	保洁区域内保持清洁、无水渍、无灰、无异味、（含各建筑内部、公共区域、电梯、洗手间、公共通道、消防楼梯、地下室及天台等），建筑外围要定时清洗，无积灰、污渍，无卫生死角	10	若未按要求，发现一次酌情扣 1-3 分		
	对保洁区域进行清洁保养前，根据学员活动的时间规律，统筹安排好清洁保养时间，原则上不影响学员上课和休息时间	10	若未按要求，发现一次扣 2 分		
	绿化、草坪定期打扫，水域无垃圾、无杂物	5	若未按要求，发现一次酌情扣 1-2 分		
	在公共区域进行保洁、保养等工作，应摆放防滑警示牌，登高作业时必须做好相应安全防护	5	若未按要求，发现一次扣 1 分		
	保洁人员要爱护党校各项设备设施，注意节水节电，保洁区域内设施损坏及时报修	10	若未按要求，发现一次扣 2 分		
	卫生间尿斗、坐厕、面盆清洗、除污垢，消毒，达到无积垢、无异味，卷筒纸卫生纸视情况添减，达到无短缺	5	若未按要求，发现一次扣 2 分		
其他事项 (35 分)	各区域开水房的开水器要按规定开、关，及时清理茶叶渣及垃圾，保持工作间、储藏室清洁、整齐有序	5	若未按要求，每一例酌情扣 1-2 分		
	对保洁人员定期进行培训，培训记录真实、规范，	5	若未按要求，发现一例扣 1 分		
	建立消杀工作管理制度：根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物	5	若未按要求，发现一例扣 1 分		
	做好垃圾的收集和分类处理，垃圾箱、垃圾池根据实际需要进行消杀清洗，保持洁净	5	若未按要求，发现一例扣 1 分		
	室内公共场所定期消毒，并做好记录	5	若未按要求，酌情扣 1-2 分		
	不在以上考核内容中，根据具体事项给予考核	10	由考评小组给予扣分		
考核总得分					

服务考核细则（设施设备运维）

考核指标	考核内容	权重分	评分标准	考核得分	备注
管理制度 (20 分)	制定各类设备安全运行、操作、巡查、维护保养、运行记录管理、维修档案等管理制度及内容，并严格执行	5	若未按要求，发现一次扣 2 分、第二次扣 3 分，第三次扣 5 分		
	技术资料、施工图保存完整并与实际相符，设备台帐齐全，各类电式报告齐全，负荷记录齐全，设备改造及大、小修竣工有记录，设备事故有记录	5	若未按要求，违反一次扣 2 分、第二次扣 3 分、第三次扣 5 分		
	建立 24 小时值班制度，并做好值班（交接班）记录，安全工器具试验和消防设备检查记录，不漏记、不撕页、字迹清楚；对各类突发事件及时处理，做好回访和记录；保持设备机房整洁、安全	5	若未按要求，发现一次扣 2 分、第二次扣 3 分、第三次扣 5 分		
	工程人员须持有相应有效作业操作证，特殊设备所需专业技术人员，持证上岗、严格执行操作规程	5	若未按要求，发现一次扣 5 分		
人员配置 及技术培 训（15 分）	人员配备齐全，责任明确，员工统一着装，配戴明显标识，工作规范，作风严谨	5	若未按要求，发现一次扣 1 分、第二次扣 2 分、第三次扣 3 分		
	合理搭配各专业技术值班人员，能对设备提供 24 小时全天候应急处理服务，保证值班人员通讯设备畅通	5	若未按要求，发现一次扣 1 分、第二次扣 2 分、第三次扣 3 分		
	定期开展工程人员技术培训，相关培训、考试等，每年不少于一次，有记录有资料；事故及应急预案演习每年不少于一次，有记录；安全活动每月不少于一次，有记录	5	若未按要求，发现一次扣 2 分若未按要求，发现一次扣 2 分、第二次扣 3 分、第三次扣 6 分		
设备运行 (35 分)	房屋日常养护维修：房屋外观（包括屋面、天台）完好、整洁，外墙及公共空间无乱张贴、乱涂、乱画、乱悬挂现象，及时完成党校交办的各项零星维修任务	5	若未按要求，发现一次扣 1 分、第二次扣 2 分、第三次扣 3 分		
	负责电视、电话 24 小时运行，强弱电等设备出现故障要及时到位维修，通用设备要建立严格的日常巡查保养制度，保证设备正常运行；出现故障，技术人员及时到位，当场处理；各类维修时间最长不超过 3 天	6	若未按要求，违反一次扣 1 分		
	空调系统：根据季节变换，严格按操作规程及开关顺序开启/关闭冷热空调主机、末端设备，运行期间落实专人值班、巡查，发现问题或隐患及时处理并报告上级；制定一般性维保计划，除由厂家委托维保内容外，做好一般性系统维保，换季期间做好过滤网清洗	6	若未按要求，违反一次扣 2 分		

考核指标	考核内容	权重分	评分标准	考核得分	备注
	电梯：做好年度、月度检查、维护计划，检修记录；检查照明及应急正常，指示、警铃、风扇是否正常，按钮、开关正常灵活，电梯运行时无异常声音，设备标识齐全、清晰、显眼；故障处理及时有效	6	若未按要求，违反一次扣 1 分		
	给排水系统：定期对热水系统、直饮水设备检查运行、保养，查找管网系统是否漏水，做好对末端设备的卫生保养工作，定期对水箱进行清洗、消毒，保持水箱清洁卫生，无二次污染，定期对各排污口进行检查，定期对各屋面雨水入口检查、清理入口周围异物	6	若未按要求，发现一次扣 2 分、第二次扣 3 分、第三次扣 4 分		
	楼宇消防系统：消防栓要定期保养、检修，对故障维修是否及时，排烟口、送风口周围有无影响使用障碍物，风机房周围有无可燃物，送风、排烟作业是否正常运行，定期检查防火卷帘门有无阻塞现象，落底后是否严密学员满意度反馈表	6	若未按要求，发现一次扣 2 分、第二次扣 3 分、第三次扣 4 分		
其他事项 (30 分)	设备设施维保计划、内容严格按照服务团队承诺流程执行，将运行和维修保养规章制度落到实处，各种维护保养、巡视检查统一归档管理、资料完整，定期对系统范围内的设备设施进行日常检查、检测、检修和保养，及时发现并排除设施设备故障，确保设施设备完好率 100%	10	若未按要求，发现一次扣 3 分、第二次扣 5 分、第三次扣 10 分		
	设备零部件损坏时及时通知党校确认后维修	5	若未按要求，违反一次扣 2 分、第二次扣 5 分		
	维修作业后做好现场清洁整理工作	5	若未按要求，发现一次扣 2 分、第二次扣 5 分		
	不在以上考核内容中，根据具体事项给予考核	10	由考评组给予扣分		
考核总得分					

服务考核细则（会议<培训>服务）

考核指标	考核内容	权重分	评分标准	考核得分	备注
管理制度 (10 分)	人员结构合理、岗位职责分工明确,符合约定的会务服务人员要求	5	不清晰、不落实酌情扣 1-3 分		
	服务员穿戴规范、精神饱满、文明礼貌、具备良好的服务意识和业务技能	5	若未按要求,发现一次扣 1 分		
会前准备 (30)	接到会议(培训)通知单后,主动及时了解会议(培训)名称、性质、会议(培训)时间、地点、与会人数及布置要求,会场、教室总体布置到位、规范,备好相应的服务用品(桌、椅、台布、茶水、导向牌等)	7	若未按要求,发现一次扣 1 分		
	会场、教室内保持清洁、无水渍、无灰、无异味	5	若未按要求,发现一次扣 2 分		
	服务员要站在门口等候,礼貌热情向参会参训人员问好,并视情引导人员入座	5	若未按要求,发现一次扣 1 分		
	根据会议(培训)人数、要求,确定会议(培训)的台形及摆放,显示屏、音响设备调试妥当,并根据会场(教室)内的明亮程度、温度,适时开启照明和空调	8	若未按要求,发现一次扣 1 分		
	大型会议(培训)准备工作要提前 4 小时完成,报请会务组检查	5	若未按要求,发现一次扣 1 分		
会中服务 (15 分)	及时将会场(教室)门关闭,不影响场内正常秩序,并及时提供临时性服务	5	若未按要求,发现一扣 1 分		
	会议中要及时向与会人员补斟茶水;课堂中要及时向主席台人员补斟茶水	5	若未按要求,发现一次扣 2 分		
	服务员不准脱岗,服务操作要符合规范要求	5	若未按要求,发现一次扣 2 分		
会后工作 (15 分)	及时清理茶杯、水壶、毛巾及其他会议用品,将桌、椅、地面清理干净	5	若未按要求,发现一次扣 2 分		
	及时检查参会参训人员是否有遗留物品,对遗留物品要及时归还或上交	5	若未按要求,发现一次扣 2 分		
	空调、电灯、音响设备及时关闭,检查设备有无破损和遗失,话筒及话筒线收妥,门、窗及时锁好	5	若未按要求,发现一次扣 2 分		
其他 (30 分)	做好保密工作,会议、培训内容不外传,资料不外带,妥善做好处置工作	10	若未按要求,发现一次扣 3 分		
	定期对服务人员进行培训,培训记录真实、规范	5	若未按要求,发现一次扣 1 分		
	会议、培训用品每月盘点,注明增耗情况,做好备案	5	若未按要求,发现一次扣 1 分		
	不在以上考核内容中,根据具体事项给予考核	10	由考评组给予扣分		
考核总得分					

服务考核细则（客房运营）

考核指标	考核内容	权重分	评分标准	考核得分	备注
管理制度 (25 分)	人员结构合理、岗位职责分工明确，按四星级酒店式标准建立健全前台综合管理制度、客房日常管理、消毒、安全守则和管理、钥匙（门禁卡）管理、布草房等管理制度	10	职责不清晰、制度不落实，酌情扣 1-3 分		
	服务员穿戴规范、做到文明礼貌、热情、周到服务	7	若未按要求，发现一次扣 1 分		
	严格按照国家、地方相关法规条例与各项规范要求，做好相关台账记录	8	若未按要求，发现一次扣 2 分		
前厅服务 (20 分)	前厅服务员符合约定条件要求，穿戴整齐规范、精神饱满；学员抵达前台后，主动、热情、友好接待	10	若未按要求，发现一次扣 1 分		
	登记入住、退房手续高效、准确无差错，认真做好交接班工作	10	若未按要求，发现一次扣 1 分		
客房服务 (35 分)	正常情况下，每天清扫客房，服务员要尊重学员“勿扰”要求，并按程序进行清扫	5	若未按要求，发现一次扣 1 分		
	客房清扫整洁明亮，无灰尘、无污迹、无异味、无水迹	5	若未按要求，发现一次扣 1 分		
	检查客房电脑、电视、电话、电灯等电器、插座及消防器材是否完好、安全、有效运行，如有损坏，及时通知工程部修复，因个人使用不当造成的损失，由当事人负责赔偿	5	若未按要求，发现一次扣 1 分		
	定时清洗、消毒客房，各类用品、棉织品及时补充齐全，床单、枕头、被子等布草配置规范，无毛发、无污迹	5	若未按要求，出现一次扣 1 分		
	非工作需要，不得使用客房设施设备，禁止服务员在客房休息、看电视等情形，不得动用学员物品，学员遗留物品要及时归还或上交	5	若未按要求，发现一次扣 2 分		
	学员办理退房手续，要及时清理客房，随手关闭空调、电视等电器开关，清查客房物品是否残缺、遗失情况	5	若未按要求，违反一次扣 1 分		
	每日填写楼层物品消耗明细表，每月定日盘点，核对记录好房态和加减物品	5	若未按要求，发现一次酌情扣 1-3 分		
前厅及楼层公共区域 (10)	楼层地面清洁，无异味、无污渍、无烟蒂、纸屑、污迹等杂物，做好随时保洁，灯片、天花板无积灰、无蜘蛛网等	7	若未按要求，发现一次扣 2 分		
	客用品和各种设备、休息设施等布局合理，摆放有序，有美感，无破损、不杂乱	3	若未按要求，发现一次扣 1 分		
其他 (10)	不在以上考核内容中，根据具体事项给予考核	10	由考评组给予扣分		
考核总得分					

服务考核细则（餐饮服务）

考核指标	考核内容	权重分	评分标准	考核得分	备注
管理制度（15分）	人员符合餐饮从业人员要求，结构合理、岗位职责分工明确，按四星级酒店式标准建立健全餐厅安全管理、卫生管理、食品贮存管理、服务工作质量管理、培训管理制度	5	人员不符要求，扣 5 分；职责不清晰、制度不落实，酌情扣 1-3 分		
	服务员符合约定条件要求，穿戴规范、做到文明礼貌、热情、周到服务	5	若未按要求，发现一次扣 1 分		
	接受政府相关主管单位监督检查，并及时做到整改落实	5	若未按要求，发现一次扣 5 分		
日常管理（60分）	用餐环境清洁、卫生，提前做好用餐区域环境布置，餐具使用前做好清洗、消毒工作	5	若未按要求，发现一次扣 2 分		
	厨房设备、用具保持清洁卫生，地面、灶台、厨具卫生保洁按规定每天定时清洗；下水道、明沟污水、污物及时清理，每周对厨房大扫除 1 次	10	若未按要求，发现一次扣 1 分		
	仓库专人负责保管、使用及定时清洗、保证存放食品的质量	5	若未按要求，发现一次扣 1 分		
	检查验收各类食品食材，不得使用不安全食品★	10			
	荤、素食品按要求做到分池（定位）清洗；加工生、熟食品的用具及盛器分开，清洗后的食品不能接触地面	5	若未按要求，发现一次扣 1 分		
	食物加工符合食用要求，菜肴、点心、主食不出现杂物	5	发现一次，酌情扣 2-5 分		
	做好菜品留样及留样记录；留取当天餐厅供应所有菜肴，留样数量和留样要求符合标准	5	若未按要求，发现一次扣 1 分		
	学员用餐时，各类菜品、主食、水果、饮品等增添有度，不缺乏不浪费	10	若发生明显的饭菜不足或大量多余现象，每次扣 3 分		
	包厢使用期间，服务人员不得离开服务区域，随时提供服务	5	发现一次，酌情扣 1-2 分		
其他事项（20分）	按规定要求建立厉行节约、餐厨废弃物处置台账，定期报告并接受监督检查	5	若未按要求，发现一次扣 1 分		
	加强设备的日常管理，督导员工正确使用各种设备，并做好设备维护和保养工作，防止事故发生	5	若未按要求，发现一次酌情扣 1-3 分		
	不在以上考核内容中，根据具体事项给予考核	10	由考评组给予扣分		
考核总得分					

注：不安全食品：

1. 用非食品原料生产的食品或者添加食品添加剂以外的化学物质和其他可能危害人体健康物质的食品，或者用回收食品作为原料生产的食品；
2. 含有致病性微生物，农药残留、兽药残留、生物毒素、重金属等污染物质以及其他危害人体健康的物质含量超过食品安全标准限量的食品；
3. 用超过保质期的食品原料、食品添加剂生产的食品；
4. 超范围、超限量使用食品添加剂的食品；
5. 腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品；

6. 病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产动物肉类及其制品；
7. 未按规定进行检疫或者检疫不合格的肉类，或者未经检验或者检验不合格的肉类制品；
8. 被包装材料、容器、运输工具等污染的食品；
9. 标注虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品；
10. 无标签的预包装食品；
11. 国家为防病等特殊需要明令禁止经营的食品；
12. 行政监管机关公布的不安全食品；
13. 其他不符合法律、法规或者食品安全标准的食品。

附件 9

服务考核细则（安全保卫）

考核指标	考核内容	权重分	评分标准	考核得分	备注
人员配备 10 分)	人员、岗位配置合理，配备的人员符合有关用工规定，满足岗位要求，年龄不得超过退休，应持证的持证上岗；门岗应 24 小时在岗，白班确保双人值岗	5	每发现一个不符合项，扣 1 分		
	消控人员经政审合格，持证上岗，了解设备工作原理，能处理一般问题，熟练掌握操作规程，及时消除故障	5			
制度建设 15 分)	消防安全管理、巡逻检查、门卫管理、车辆管理、秩序管理等制度完善	3			
	管理人员分工明确、合理，岗位职责明确，落实到位，能根据实际情况和要求对制度进行更新	3			
	人员守则、纪律、权限、保密制度完善	3			
	交接班制度、考勤制度、物资管理制度完善，记录齐全	3			
	监控室制度、电视监控系统的维护管理制度完善	3			
管理质效 35 分)	人员熟悉各项制度，尤其是与自身岗位相关的制度	5			
	各类登记本记录完整、清晰、准确，各类台帐齐完	5			
	保安人员各项教育、专业技能培训有计划进行，落实到位，有成效	5			
	穿着统一的制服及许可的装饰物品，材料和样式经审核同意；装备设施良好，满足要求	5			
	人员须向党校报备，重要人事变动提前报党校同意	5			
	管理顺畅，令行禁止，与党校形成畅通的沟通渠道	5			
	遇突发事件或安全检查时，积极配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成任务	5			
日常服务情况 40 分)	门口管理灵活到位，积极做好引导工作	5			
	监控工作到位，按时做好消防巡查，消防装置完好	5			
	维持停车库（场）秩序良好	5			
	人员、车辆及物资出入管理，校区内重要部位和附属设备的安全管理到位	5			
	服务态度好，日常礼仪好，不发生语言粗暴、与人争执现象	5			
	立（座）岗姿势端正，精神饱满，不做与工作无关的事，当班期间不发生饮酒或带酒气上岗现象	5			

	在遇重要事件、公共安全、疫情防控、抗旱防台等情况时，落实上级政府或相关部门要求的管控措施；及时、出色完成党校交办的其他临时性任务	5		
	意外突发事件处置和报告正确、及时，避免或减少损失、危害，能堵截、防范案件、事故	5		
	在明查暗访中发现较大问题，安保工作被县级以上单位通报批评的；由于门卫管理不严，致使携带汽油、管制刀具等危险物品的人员任意进入，并不迅即采取反恐安全防范应急措施的；由于保安队员素质差，而发生监守自盗现象，并造成恶劣影响的；由于派驻保安队员工作不作为或安保措施不力，发生刑事、治安案件或重（特）大责任事故的。		每发生一起，当月考评为 0 分	
考核总得分				

附件 10

服务考核细则（绿化养护）

序号	分类		考核扣分标准	分值	评分标准	得分	备注
1	苗木管理	苗木长势	1. 因养护管理原因使树木长势较弱，出现黄叶、焦叶、卷叶、非正常落叶的，株数在 2%以上。林下及树荫边缘处除外	10	每发现一处问题扣 1 分，累计不超过规定分。		
			2. 因养护管理原因使绿篱生长势较弱，出现非季节性黄叶、焦叶、卷叶、落叶，株数在 1%以上。林下及树荫边缘处除外				
			3. 因养护管理原因使草坪生长势弱，色泽不鲜亮均一，生长季节出现枯黄，枯死面积大于 1m2（每 100m2 为单位）。林下及树荫边缘处除外				
			4. 花卉植株生长不健壮，有缺株、倒伏、枯枝、残花没及时清理，影响景观效果。生长后期除外				
		苗木缺株及补植	1. 树木有死株，徒长枝，病虫枝、枯枝、伤损枝，影响景观，存在安全隐患	10			
			2. 新补植树木同原有树木规格、定干高度相差 10%以上，没有扶架措施，抹芽不及时；新补植树木成活率低于 98%				
			3. 绿篱有死株、缺株，断垄、断行现象				
			4. 草坪覆盖度小于 95%，有秃斑大于 0.2m2				
			5. 花卉覆盖率小于 90%，有成片裸露地面				
			6. 花坛、花带轮廓不清晰、不整齐、花钵内无花卉				
		病虫害防治	1. 未及时对树木进行病虫害防治，植株有明显病虫害	10			
			2. 绿篱内病虫率现象超过 5%				
			3. 草坪发生病虫率累计超过 2m2（每 100m2 为单位）				
	4. 花卉因病虫害致残或致死累计超过危害率株 5%						

序号	分类		考核扣分标准	分值	评分标准	得分	备注
			5. 喷药作业不规范，发生喷溅非机动车、行人等现象				
	施肥 浇水	1. 未根据树木品种的生物学特性适时浇水。未按时浇灌返青水和越冬水	10				
		2. 浇水作业不规范，影响周边卫生					
		3. 未根据植物品种、生长发育阶段进行适量施肥的					
	修剪	1. 树木未按其生长规律及技术规范修剪，有碍生长和景观效果	10				
		2. 花灌木修剪不合理，不符合种植时走向					
		3. 绿篱修剪不及时合理，无造型轮廓，不美观，无层次					
		4. 草坪修剪不及时合理，修剪后垃圾未立即清理					
	杂草	1. 有大型野草，有缠绕性攀援性杂草	10				
		2. 零星区域有个别其他杂草，高度在 10CM 以上					
2	设施		1. 绿化工具、辅助设备配置不足，使用及安全监管不到位	5	每发现 一处问 题扣 1 分，累 计不超 过规定 分。		
			2. 绿化浇灌系统有跑、冒、滴、漏、损坏现象，未及时报物业维修				
			3. 农药、肥料等常用绿化物资配置不足，危化品管理不规范				
3	卫生保洁		1. 所有绿地内绿化垃圾，落叶清理不及时，有卫生死角的	10			
			2. 修剪、砍伐、补植等绿化作业后产生的绿化废弃物清理不及时				
			3. 因绿化人员相关方信息衔接与跟办不及时，造成绿化垃圾堆积。				
4	人员		1. 未按实际工作量安排人员到岗。	10			
			2. 着装不规范、佩戴不完整。				
			3. 姿态不端正、行为不规范。				
			4. 当班吃零食或禁区内吸烟者，言语不当的。				
			5. 绿化知识岗前培训不到位的。（附培训制度）				
			6. 其他有违本规章制度的其他行为。				
			7. 日常巡查不到位的。				
5	组织管理		1. 绿化养护队伍的内部管理制度、应急预案不健全。（附其他管理制度）	15			
			2. 没有具体的周、月及年度养护总结和计划，不上报月度、季度、年度养护计划和工作总结。各类资料上报接到通知后不及时者，扣 2 分/次。				
			3. 巡查检查不到位的，且未按要求在规定时间内完成整改的，每次扣 3 分。				
			4. 有重大接待活动和突击性工作任务时，接到通知后未按要求安排部署的，每次扣 2 分。				
			5. 不服从指挥且未能说明原因或未按时完成交办任务，扣 5 分/次。				
			6. 因绿化养护工作不力、措施不到位等原因造成安全事故，因养护管理不到位被新闻媒体曝光，经核实，该项不得分。				

序号	分类	考核扣分标准	分值	评分标准	得分	备注
合计			100			

学员满意度反馈表

培训班（活动）名称：

反馈日期：

各位学员：

非常感谢您来到本校学习，我们十分荣幸为您提供服务。为建设县（市）级示范党校，不断改进我校后勤保障工作，提高后勤服务水平，我们特开展后勤服务质量回访，恳请您给予评价（在您认可的“（ ）”内画“√”，并作总体评分），并提出宝贵意见、建议，以便我们更好改进服务工作。填写的资料将由行政科妥善保管，用于统计分析和改进服务，谢谢支持！

一、质量回访记录表

（一）客房前厅服务评价 权重 10%

非常满意（100）、比较满意（85）、基本满意（70）、不满意（40）

（二）客房服务总体评价 权重 20%

非常满意（ ）、比较满意（ ）、基本满意（ ）、不满意（ ）

（三）会议服务总体评价 权重 15%

非常满意（ ）、比较满意（ ）、基本满意（ ）、不满意（ ）

（四）卫生保洁服务总体评价 权重 15%

非常满意（ ）、比较满意（ ）、基本满意（ ）、不满意（ ）

（五）餐饮服务总体评价 权重 20%

非常满意（ ）、比较满意（ ）、基本满意（ ）、不满意（ ）

（六）工程服务总体评价 权重 10%

非常满意（ ）、比较满意（ ）、基本满意（ ）、不满意（ ）

（七）保安服务总体评价 权重 10%

非常满意（ ）、比较满意（ ）、基本满意（ ）、不满意（ ）

二、对后勤服务工作总体满意度，请各位学员在（ ）内直接写上分数：

您的总体评分（ ）

1. 满意 90 分--100 分
2. 基本满意 70 分--89 分
3. 不满意 69 分以下

三、您对后勤服务工作的建议和意见：

备注：通过智慧校园系统作出的满意度评价视同本表质量回访。

附件 12

教职工满意度反馈表

反馈人：

反馈日期：

各位教职工：

我们十分荣幸为您提供服务。为建设县（市）级示范党校，不断改进我校后勤保障工作，提高后勤服务水平，我们特开展后勤服务质量回访，恳请您给予评价（在您认可的“（ ）”内画“√”，并作总体评分），并提出宝贵意见、建议，以便我们更好改进服务工作。填写的资料将由行政科妥善保管，用于统计分析和改进服务，谢谢支持！

一、质量回访记录表

（一）客房前厅服务评价 权重 10%

非常满意（100）、比较满意（85）、基本满意（70）、不满意（40）

（二）客房服务总体评价 权重 20%

非常满意（ ）、比较满意（ ）、基本满意（ ）、不满意（ ）

（三）会议服务总体评价 权重 15%

非常满意（ ）、比较满意（ ）、基本满意（ ）、不满意（ ）

（四）卫生保洁服务总体评价 权重 15%

非常满意（ ）、比较满意（ ）、基本满意（ ）、不满意（ ）

（五）餐饮服务总体评价 权重 20%

非常满意（ ）、比较满意（ ）、基本满意（ ）、不满意（ ）

（六）工程服务总体评价 权重 10%

非常满意（ ）、比较满意（ ）、基本满意（ ）、不满意（ ）

（七）保安服务总体评价 权重 10%

非常满意（ ）、比较满意（ ）、基本满意（ ）、不满意（ ）

二、对后勤服务工作总体满意度，请各位教职工在（ ）内直接写上分数：

您的总体评分（ ）

1. 满意 90 分--100 分

2. 基本满意 70 分--89 分

3. 不满意 69 分以下

三、您对后勤服务工作的建议和意见：