

# 中共许昌市委党校后勤服务单位考核管理办法

第一条 为建立科学合理的考核体系，正确评价我校后勤服务单位的工作成绩，推进后勤服务管理制度化、规范化、科学化，提升服务质量，实现“精细化管理、人性化服务”，确保我校高效、安全、有序运行，圆满完成各项工作目标，特制定本办法。

第二条 考核对象 中共许昌市委党校后勤服务单位

第三条 考核依据 根据招标文件及服务单位合同承诺所确定的各项具体工作目标作为考核主要依据，此外双方在管理过程中(合同以外)协调一致的补充内容也可作为考核依据。

第四条 考核项目和考核指标

考核分为“月度考核、半年度考核”两种。月度考核每月开展1次，按照“日常管理”考核细则、服务质量要求进行评定，督促服务单位提升服务质量和水平。月度考核由考核领导小组办公室负责召集，相关人员参与，采用百分制计分；每学期月度平均得分\*0.5计入半年度考核总分。

“日常管理”考核小组成员安排表

序号	考核项目	考核小组成员
1	项目管理	
2	餐饮服务	
3	住宿服务	
4	会务服务	
5	保洁服务	
6	公共秩序管理	
7	公共设施设备运维	
8	档案管理	

(备注：以上成员由相关科室负责人及监管团队组成，若科室负责人调整，成员相应调整)

半年度考核是对服务单位每个学期在党校后勤服务工作的整体评价，分上半年度和下半年度两次考核，考核内容分“日常管理、学员满意度、各科室满意度、校委满意度”等四部分，由校物业考核领导小组负责，考核总分为 100 分，考核指标如下：

（一）日常管理（50 分）

日常管理考核是我校对服务单位每月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。考核内容包括项目管理、餐饮服务、住宿服务、会务服务、保洁服务、公共秩序管理、公共设施设备运维、档案管理等八部分，详见《后勤服务考核细则》（附件 2--9）。

（二）学员满意度（20 分）

以《党校后勤服务质量回访反馈表》（详见附件 10）的有效回收样本平均分作为学员满意度的实际得分，反映学员对市委党校后勤服务保障能力的满意程度。

（三）校委班子满意度（15 分）

通过校委班子的测评打分反映服务单位整体服务质量和水平，按平均分计算实际得分。

（四）各科室满意度（15 分）

通过各科室的测评打分直接反映服务单位后勤保障能力，按平均分计算实际得分。

年度考核分为上半年度考核和下半年度考核，每次考核得分各占 50%，两者相加计为年度考核总分，具体计算公式如下：年度考核总分=上半年度考核得分\*50%+下半年度考核得分\*50%。

第五条 党校成立后勤服务单位考核领导小组，单位主要负责人为组长，分管校领导为副组长，成员由相关科室负责人组成，领导小组办公室设在后勤科。

第六条 校考核领导小组办公室应将考核结果书面通知服务单位，服务单位应在 3 天内对考核结果进行确认。考核人与服务单位无法达成一致意见的，由校考核领导小组裁定。

第七条 由于不可抗力或者其他客观因素造成某项工作不能完成的，

由服务单位提出理由及书面报告，交考核小组讨论确定。

第八条 在项目实施中，每半年所支费用用的 5%作为绩效考核，半年度考核达到 90 分及以上的为考核达标，不扣除绩效；半年度考核为 80-89 分的，扣除绩效金额的 60%；半年度考核为 80 分以下的，扣除全部绩效金额。服务单位在考核期限内发生重大责任事故或安全事故，视为绩效考核不达标，扣除全部绩效金额，并依法追究相关责任，赔偿所造成的损失。

第九条 连续 3 个月低于 80 分或年度累计 4 个月低于 80 分或年度总考核低于 80 分，由中共许昌市委党校报政府采购监督管理部门，依法解除合同。

第十条 服务单位工作人员缺勤、缺岗、违章违纪的，按照服务单位相关规定相应扣罚承包费，缺编的按照服务单位相应工资标准进行扣罚承包费。

第十一条 服务单位被有效投诉二次以上的或造成外部不良影响的，扣绩效金额的 30%。

第十二条 本办法由校后勤服务单位考核领导小组负责解释。

附件：1. 党校后勤服务单位\_\_\_\_年度\_\_月考核评价表

2. 后勤服务管理考核细则（项目管理）
3. 后勤服务管理考核细则（餐饮服务）
4. 后勤服务管理考核细则（住宿服务）
5. 后勤服务管理考核细则（会务服务）
6. 后勤服务管理考核细则（保洁服务）
7. 后勤服务管理考核细则（公共秩序管理）
8. 后勤服务管理考核细则（公共设备设施运维）
9. 后勤服务管理考核细则（档案管理）
10. 党校后勤服务质量回访反馈表

附件 1

## 党校后勤服务单位\_\_\_\_年度\_\_月考核评价表

(日常管理项目)

基本类指标考评标准						
序号	基本考核项目	基本分	考核得分	权重系数	实得分	备注
1	项目管理	100		0.10		详见附件 2
2	餐饮服务	100		0.20		详见附件 3
3	住宿服务	100		0.20		详见附件 4
4	会务服务	100		0.10		详见附件 5
5	保洁服务	100		0.10		详见附件 6
6	公共秩序管理	100		0.15		详见附件 7
7	公共设施设备运维	100		0.10		详见附件 8
8	档案管理	100		0.05		详见附件 9
基本得分:						
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	对设备保养、维修不当造成质量事故			每起扣 2-5 分		
3	整改、反馈意见落实不到位			酌情扣 2-5 分		
4	每月提交的月管理报告			不详细, 酌情扣 2-5 分		
加减分项目得分:						

# 党校后勤服务团队\_\_\_\_\_年度\_\_月考核评价表

(后勤服务单位考核领导小组)

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

备注：后勤服务团队月度考核成绩在次月 10 日公布（遇双休日顺延），每月月初考核小组办公室将上月考核成绩发送校委领导和校考核小组成员，如对考核成绩有异议，可向考核小组办公室反映，由考核小组办公室核查，一经核实，考核小组办公室将在 3 天内召集校考核小组成员重新考核。

## 附件 2

## 后勤服务管理考核细则（项目管理）

考核指标名称		权重分	实得分	评分标准	备注
组织管理 (15分)	组织框架层级结构合理，人员素质满足要求，配置到位	10		若未按要求，酌情扣 3-5 分	
	员工变动备案及时	5		若未按要求，发现一次扣 1 分	
制度建设 (15分)	制订工作目标、年度计划和具体实施方案	5		若未按要求，酌情扣 3-5 分	
	制度完善且落实到位，检查制度、例会制度等记录齐全，考核激励措施有效	10		若未按要求，发现一次扣 3 分	
思想作风建设 (20分)	员工注重团队精神、爱岗敬业、纪律作风良好	5		若未达到要求，发现一次扣 2 分	
	员工职业道德、工作作风、办事效率等良好	5		若未达到要求，发现一次扣 2 分	
	项目部重视对员工思想政治工作。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	5		若未按要求，酌情扣 1-3 分	
	项目部内部团结、工作协调，工作职责履行到位	5		若未按要求，酌情扣 1-3 分	
培训教育 (20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	10		若未按要求，酌情扣 3-5 分	
	重视本项目部文化建设	10		若未按要求，酌情扣 3-5 分	
能力建设 (20分)	能较好地完成临时交办的任务及妥善处理应急事件	15		若未达到要求，发现 1 次扣 2 分	
	员工合理化建议积极，落实有效	5		若未按要求，酌情扣 1-2 分	
监管落实 (10分)	对各项目部提出问题进行综合协调、督促、整改落实	10		若未按要求，发现一次扣 2 分	
基本考核得分					

## 后勤服务管理考核细则（餐饮服务）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月

考核指标名称		权重分	实得分	评分标准	备注
管理制度 (20分)	服务员穿戴规范、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	
	人员结构合理、岗位职责分工明确,建立健全餐厅安全管理、卫生管理、服务工作质量管理、培训管理制度	5		不清晰、不落实,酌情扣1-3分	
	学员在餐厅遗留物品要及时归还或上交,不得私自截留	10		若未按要求,发现一次扣1分	
日常管理 (60分)	用餐环境清洁、卫生,餐具使用前做好清洗、消毒工作	15		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,同时每周对厨房大扫除1次	10		若未按要求,发现一次扣1分	
	冷库专人负责保管、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	
	荤、素食品按要求做到分池(定位)清洗	5		若未按要求,发现一次扣1分	
	加工生、熟食品的刀、砧板及盛器分开,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	
	食物加工半生不熟的,菜肴里或汤里、米饭里发现有杂物,按问题严重程度扣分	5		发现一次,酌情扣1-3分	
	提倡节约用水、用电,发现无故浪费现象视情节轻重	10		发现一次,酌情扣1-3分	
	做好菜品留样,专人负责,做好食物留样记录;留取当天餐厅供应所有菜肴,每份留样不少于100克,标明菜名,置放规定位置,保存48小时;配备专用留样冷藏柜、带盖容器,每次留样前应进行清洗、消毒	5		若未按要求,发现一次扣1分	

考核指标名称		权重分	实得分	评分标准	备注
其他事项 (20分)	食堂按规定要求建立卫生台账	7		若未按要求,发现一次扣1分	
	做好餐厨废弃物处理,废弃物进行无害化处理,严禁直排下水道,废弃物处置专人负责,建立完整处置台账,详细记录种类、数量、去向、用途等情况,定期报告并接受监督检查	8		若未按要求,发现一次扣2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	
特别事项	餐厅正式工作人员须持有效期内的健康证和卫生知识培训合格证,厨师需持有厨师证上岗			若未按要求,发现一次,餐饮得分实行一票否决	
基本考核得分					

## 后勤服务管理考核细则（住宿服务）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月

考核指标名称		权重分	实得分	评分标准	备注
管理制度 (40分)	人员结构合理、岗位职责分工明确，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		不清晰、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	10		若未按要求，发现一次扣 1 分	
	不得动用学员物品，学员遗留物品要及时归还或上交	10		若未按要求，发现一次酌情扣 1-3 分	
	严格按照卫生局对酒店客房要求，做好台账记录	10		若未按要求，发现一次扣 2 分	
前厅服务 (10分)	前厅服务员穿戴整齐规范、精神饱满；学员抵达前台后，主动、热情、友好地问候宾客	5		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	5		若未按要求，发现一次扣 1 分	
客房服务 (40分)	正常情况下，每天 14:00 前清扫客房完毕，服务员要尊重学员打出的“请勿打扰”灯，并按程序进行处理	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	10		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	

考核指标名称		权重分	实得分	评分标准	备注
客房服务	定时清洗、消毒客房，一次性用品、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2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、看电视等情形出现	5		若未按要求，违反一次扣1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，发现一次扣1分	
前厅及楼层公共区域（10）	楼层地毯清洁，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（含宣传册、伞架、行李车、垃圾桶、烟灰缸等）摆放整齐，无破损、无污迹	3		若未按要求，发现一次扣1分	
特别事项	正式工作人员须持有有效期内的健康证和卫生知识培训合格证			若未按要求，发现一次，宾馆运营得分实行一票否决	
基本考核得分					

## 后勤服务管理考核细则（会务服务）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月

考核指标名称		权重分	实得分	评分标准	备注
管理制度 (10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	
	人员结构合理、岗位职责分工明确	5		不清晰、不落实酌情扣1-3分	
会前准备 (30)	接到会议通知单后，主动及时了解会议名称、性质、开会时间、地点、与会人数及布置要求，会场总体布置到位、规范，备好相应的服务用品（桌、椅、台布、茶水、烟缸、会议导向牌等）	7		若未按要求，发现一次扣1分	
	会场内保持清洁、无水渍、无灰、无异味，并根据会场内的明亮程度，适时开启照明	8		若未按要求，发现一次扣2分	
	服务员要站在门口等候，礼貌热情地向客人问好，引导客人入座	5		若未按要求，发现一次扣1分	
	根据会议人数、要求，确定会议的台形及摆放，调音设备、空调、灯光准备妥当	5		若未按要求，发现一次扣1分	
	大型会议准备工作要提前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)	及时将会场门关闭，不影响会场正常秩序，保持会场卫生、整齐，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	5		若未按要求，发现一次扣1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	

考核指标名称		权重分	实得分	评分标准	备注
会后工作 (25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	
	及时检查与会人员是否有遗留物品，对遗留物品要及时归还或上交	10		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	10		若未按要求，发现一次扣2分	
其它 (20分)	做好保密工作，会议内容不外传，会议资料不外带，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	
	会议用品每月盘点，注明增耗情况，报后勤处备案	5		若未按要求，发现一次扣1分	
特别事项	正式工作人员须持有效期内的健康证和卫生知识培训合格证			若未按要求，发现一次，会务服务得分实行一票否决	
基本考核得分					

## 后勤服务管理考核细则（保洁服务）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月

考核指标名称		权重分	实得分	评分标准	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	10		不清晰、不落实酌情扣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 (55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、天台等），建筑外围要定时清洗，无积灰、污渍	20		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、水域要定期整修、清理，达到无垃圾、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是否及时报修	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	

考核指标名称		权重分	实得分	评分标准	备注
其他事项 (25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	
	做好垃圾的收集和处理，垃圾箱、垃圾池根据实际需要进行消杀，有效控制蝇、蚊等害虫孳生，保持洁净	5		若未按要求，发现一例扣 1 分	
	是否有投诉两次以上且没有解决的	5		出现上述情况，酌情扣 1-2 分	
基本考核得分					

## 附件 7

## 后勤服务管理考核细则（公共秩序管理）

考核指标名称		权重分	实得分	评分标准	备注
管理制度 (30)	公共秩序维护人员受过相关安全护卫知识与技能培训，持证上岗；	8		若未达到要求，发现一次扣 2 分	
	工作认真负责，体态良好；	7		若未达到要求，发现一次扣 2 分	
	不定期参加安全保卫知识与技能的岗位培训，有较强的安全防范能力，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备；	8		若未达到要求，发现一次扣 2 分	
	上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，器械佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠；	7		若未达到要求，发现一次扣 2 分	
日常管理 (70)	门岗 24 小时值班，并有交接班记录和外来车辆的登记记录；	10		若未达到要求，发现一次扣 2 分	
	对劳务人员实行登记；对进出车辆进行管理和疏导；保持出入口环境整洁、有序，道路畅通；	10		若未达到要求，发现一次扣 2 分	
	阻止小商小贩、推销及可疑人员随意入内	7		若未达到要求，发现一次扣 2 分	
	每天巡查 2 次，重点部位增加巡逻频次，有巡逻记录；	8		若未达到要求，发现一次扣 2 分	
	在遇到异常情况或紧急求助时，巡逻人员应采取相应措施，并及时报告校方。	7		若未达到要求，发现一次扣 2 分	
	消防监控值班记录，建立 24 小时双人双岗值班制度，各项资料、记录和档案完善，配合消防专业维保公司做好消防风险评估和设备维护保养工作。	7		若未达到要求，发现 1 次扣 2 分	
	消防设施每天巡查、定期进行消防训练、演练，应急预	7		若未达到要求，发现一次扣 2 分	

案齐全，每年组织不低于两次的消防演练；				
建立、健全突发事件的应急预案，并定期组织演练，协助采购人处理突发事件、紧急医疗事件；	7		若未达到要求，发现一次扣 2 分	
消防监控室管理制度、报警信号处理流程等完整	7		若未达到要求，发现一次扣 2 分	
基本考核得分				

## 后勤服务管理考核细则（公共设施设备）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月

考核指标名称		权重分	实得分	评分标准	备注
管理制度 (30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	10		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	10		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：《安规》及其他有关规程考试，每年不少于一次、有试卷，业务技术考试每年不少于一次、有试卷；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	

考核指标名称		权重分	实得分	评分标准	备注
设备运行 (35分)	弱电：保证各弱电子系统软硬件设施正常工作，定时巡查弱电机房，一般性故障立即排除，定期开展消防普查、演习，保证消防通道畅通，消防设施和器材处于完好状态，可随时启用；设立服务电话，对各类报修、建议、问询、质疑、投诉等信息进行收集和反馈，及时处理，有记录，定期研究总结，编制备品备件计划、系统检测计划和设备更新计划并实施，制定事故应急处理方案	6		若未按要求，发现一次扣2分、第二次扣3分、第三次扣6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，及时完成业主交办的各项零星维修任务	3		若未按要求，发现一次扣1分、第二次扣2分、第三次扣3分	
	强电：保证正常供电，检查设备运行情况；电器设备标牌、标识正确、齐全、清晰、完好，遮拦及各种标志符合要求，合理安排负荷，工作照明和事故照明处于完好状态，保证避雷设备完好、有效、安全	6		若未按要求，发现一次扣2分、第二次扣3分、第三次扣6分	
	负责程控电话24小时运行，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	3		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；同时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	4		若未按要求，违反一次扣2分	
	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	5		若未按要求，违反一次扣1分	

考核指标名称		权重分	实得分	评分标准	备注
设备运行 (35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	4		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	4		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 (20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	
基本考核得分					

## 附件 9

## 后勤服务管理考核细则（档案管理）

考核指标名称		权重分	实得分	评分标准	备注
项目资料管理（30分）	项目各岗位管理制度	6		若未达到要求，发现一次扣 2 分	
	人员考勤记录	6		若未达到要求，发现一次扣 2 分	
	资料有专人负责	6		若未达到要求，发现一次扣 2 分	
	建立专门的档案管理室	6		若未达到要求，发现一次扣 2 分	
	归档、借阅、销毁等管理制度完善	6		若未达到要求，发现一次扣 2 分	
餐饮服务信息记录（10分）	食材出入库台账，菜单备案记录，菜品留样记录，餐具消毒记录，餐厅保洁记录，餐厅设备检修记录，日杂用品使用台账，水、电、燃气检查记录	10		若未按要求，发现一次扣 2 分、第二次扣 3 分、第三次扣 4 分	
住宿服务信息记录（10分）	人员入住登记、退宿登记、低值易耗品登记、床上用品更换记录、房间保洁记录、房间设施设备检修	10		若未按要求，发现一次扣 2 分、第二次扣 3 分、第三次扣 4 分	
会务服务信息记录（10分）	会务物品管理记录、会务服务记录	10		若未按要求，发现一次扣 2 分、第二次扣 3 分、第三次扣 4 分	
保洁服务信息记录（10分）	保洁用品管理记录、保洁记录	10		若未按要求，发现一次扣 2 分、第二次扣 3 分、第三次扣 4 分	
公共秩序管理服务信息记录	出入登记、安保巡查、交接班记录、安保物品保管登记、会议记录、培训记录	10		若未按要求，发现一次扣 2 分、第二次扣 3 分、第三次扣 4 分	

(10分)					
公共设施 服务信息 记录(10 分)	设备巡查、检修	10		若未按要求,发现一次扣2分、 第二次扣3分、第三次扣4分	
投诉与建 议(10分)	服务意见建议及投诉处理记录	10		若未按要求,发现一次扣2分、 第二次扣3分、第三次扣4分	
基本考核得分					

## 党校后勤服务质量回访反馈表

各位学员：

非常感谢您来到中共许昌市委党校学习，我们十分荣幸为您提供服务。为建设示范性党校，不断改进我校后勤保障工作，提高后勤服务水平，我们将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。填写的资料将由后勤处妥善保管，用于统计分析和改进服务，谢谢支持！

### 一、质量回访记录表

#### （一）学员宿舍客房前厅服务评价

非常满意（ ）、比较满意（ ）、基本满意（ ）、不满意（ ）

#### （二）客房服务总体评价

非常满意（ ）、比较满意（ ）、基本满意（ ）、不满意（ ）

#### （三）会议服务总体评价

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

非常满意（ ）、比较满意（ ）、基本满意（ ）、不满意（ ）

#### （五）餐饮服务总体评价

非常满意（ ）、比较满意（ ）、基本满意（ ）、不满意（ ）

#### （六）工程服务总体评价

非常满意（ ）、比较满意（ ）、基本满意（ ）、不满意（ ）

#### （七）保安服务总体评价

非常满意（ ）、比较满意（ ）、基本满意（ ）、不满意（ ）

二、对党校后勤服务工作总体满意度，请各位学员在（ ）内直接写上分数：

- 1、非常满意 90分--100分（ ）
- 2、比较满意 80分--89分（ ）
- 3、基本满意 70分--79分（ ）
- 4、不满意 70分以下（ ）

三、您对党校后勤服务工作的建议和意见：