

烟台文化旅游职业学院文件

烟文旅院〔2023〕25号

关于印发《烟台文化旅游职业学院 外包服务企业考核管理办法（试行）》的通知

各系部、各处室：

《烟台文化旅游职业学院外包服务企业考核管理办法(试行)》已经学院党委会（2023年4月13日）审议通过，现予印发，请抓好贯彻落实。

烟台文化旅游职业学院

2023年4月24日

烟台文化旅游职业学院

外包服务企业考核管理办法（试行）

为进一步加强对外包服务企业的管理与监控,全面提高外包服务企业的管理水平和服务质量,为教育教学和师生员工提供更加优质完善的服务,结合学院实际制定本办法。

一、指导思想

坚持“以人为本”,本着“教育育人、服务育人”的宗旨,为学院各项事业发展提供高效、优质的保障服务。

二、考核目的

提高服务质量,改善服务态度、提高经济效益,营造文明向上、环境舒适、服务到位、管理有序、奖惩分明的服务氛围。

三、考核原则

以“公平、公开、公正”为原则,采取日常考核、师生监督、受理诉求相结合的形式进行,确保质量考核客观公正、实事求是,接受考核领导小组的监督、指导。

四、考核项目

物业保洁项目、校园绿化项目、后勤维修项目

五、考核领导小组

组 长: 学院分管总务处院领导

副组长: 总务处处长、学生工作处处长

成 员: 各系部主任、总务处副处长、学生工作处副处长、后勤保障科科员。

考核领导小组下设办公室，办公室设在总务处，办公室主任由总务处处长兼任。

考核领导小组全面行使对外包服务企业的管理、考核。外包服务企业应当按照招标文件和签订协议的相关要求，向学院提供优质服务，接受学院考核小组及学院师生的监督、检查。

六、考核内容

（一）考核范围

按照外包服务合同规定的项目和范围进行考核

（二）考核项目

考核总分由日常检查考核、满意度测评考核、受理投诉和加分项目四部分组成。其中日常检查考核由总务处结合实际工作每周组织进行；满意度调查考核、受理师生投诉和加分项目考核由总务处根据学院整体工作安排调度进行。

月考核成绩=（日常检查考核成绩累计之和×80%）+（满意度调查成绩×10%）+（受理师生投诉考核成绩×10%）；

1. 日常检查考核（附日常考核表）

由总务处按照外包服务项目考核表和工作日志对外包企业日常工作和外包人员进行检查考核，对存在的问题进行记录，将存在的问题通知外包服务企业，企业在接到整改通知后要立即整改，并及时反馈整改落实情况。

2. 满意度测评考核

由学院总务处牵头面向全校师生，对外包服务项目的管理与服务质量满意度每月进行调查1次，满意度调查设置满意、

基本满意、不满意三档，对应分值依次为 95 分、85 分、75 分。按照总量化分值进行考核。

3. 受理师生投诉考核

因服务问题被直接投诉或接到其他途径投诉查实后扣 5 分。

4. 加分项目

提出合理化建议被采纳或拾金不昧的文明正能量行为加分 2 分。

七、考核结果运用

季度（月）考核合格及以上，且对管理部门提出的问题整改到位，按 100% 标准支付费用；考核不合格，考核评分 80 分以下的，每低于 1 分扣减当次费用的 0.2%；考核评分 70 分以下的，每低于 1 分扣减当次费用的 0.5%。

八、本办法自印发之日起执行，具体事项由总务处负责解释。

- 附件：1. 学院物业保洁日常考核表
2. 学院绿地养护管理日常考核表
3. 学院后勤维修日常考核表