

华东政法大学后勤服务质量考核管理 暂行办法

(2008年9月22日第24次校长办公会议通过
华政办[2008]183号公布实施)

第一条 为了强化对学校后勤服务工作的监督,规范对学校后勤服务质量的考核,进一步提高服务质量,根据国家、上海市和上海市教育委员会制定的有关高校后勤服务质量决定,结合我校实际,特制定本办法。

第二条 学校遵循“细化标准、量化指标、分别权重、突出重点、全面考核、明确等次、奖惩挂钩”的原则,科学、合理、公正、客观地对后勤服务质量进行评价。

第三条 后勤管理处(以下简称“后管处”)是学校后勤服务质量考核工作的职能部门。具体职责如下:

- (一) 拟订相关规章制度和工作计划。
- (二) 制定考核工作的年度计划及考核方案。
- (三) 组织对后勤服务单位服务质量的日常考核工作。
- (四) 组织、协调学校其它相关部门对后勤服务单位的服务质量进行考核检查。
- (五) 负责师生对后勤服务工作投诉的调查及处理工作。
- (六) 向后勤服务单位出具工作建议函、整改通知书和情况通报。

(七)根据本办法及考核结果,提出对服务单位实施奖惩的意见。

第四条 本办法的考核对象是学校的后勤服务单位。

考核的范围包括:执行国家法律、法规、规章和其它规范性文件的情况;履行合同约定的服务质量条款情况;遵守签订的治安责任书、消防安全责任书和卫生责任书情况;完成学校管理要求情况。

第五条 后管处根据国家的法律、法规、规章和学校的规章制度制定《华东政法大学后勤服务综合考核表》、《华东政法大学后勤服务单项考核表》,考核表是后管处考核后勤服务单位的基本依据和标准。

第六条 考核形式包括平时考核和年度考核。平时考核包括日常单项考核、季度综合考核和师生满意度测评。每种形式所形成的量化结果将按以下权重折算形成年度考核结果:日常单项考核占50%,季度综合考核占30%,师生满意度测评占20%。

第七条 后勤服务单位年度考核结果的等次划分为三个考核等级:总分不满60分为不合格,60—85分为合格,85分以上为良好。

第八条 学校依据后勤服务单位年度考核结果分别给予奖励或处罚。具体奖惩措施如下:

(一)后勤服务单位年度考核等次为不合格的,学校将发

出工作建议函和整改通知书予以整改，在规定时间内整改无效的，学校启动退出机制解除服务合同。

（二）后勤服务单位年度考核等次为合格的，考核结果作为双方续签合同依据之一。

（三）后勤服务单位年度考核等次为良好的，除将考核结果作为双方续签合同的依据之外，学校还可给予表彰和一定的物质奖励。

（四）服务单位在服务过程中，因过错造成治安、消防、卫生等方面重大事故或服务质量遭受重大投诉的，学校视情形扣减服务质量保证金以补偿给学校造成的经济损失，不足部分由该服务单位另行补偿。情节严重的，将终止服务合同，直至追究法律责任。

上款奖惩措施中除解除或终止服务合同需报经校领导同意外，其他奖惩措施由后管处代表学校实施。

第九条 本办法由后管处负责解释。

第十条 本办法由校长批准，自公布之日起施行。