

桂林航天工业学院后勤服务质量标准(暂行)

为加强对后勤工作的规范管理,努力提高服务质量,达到“保障有力、运行平衡、服务规范、师生满意”,切实体现“人文后勤、高效后勤、温馨后勤”的服务理念,根据国家有关法律法规、相关行业标准以及学校对后勤工作的具体要求,结合各科室工作职责和工作目标,制定以下服务质量标准:

一、综合办公室服务质量标准

完成办公室日常各项行政事务,服务无投诉;负责学校师生员工的报刊征订和信件、邮件的收发工作;负责学校房产(门面或场地)的租赁、合同的签订及履行的监督工作;收集和反馈师生对后勤服务、管理工作中的建议和意见,提出改进措施,抓好落实、检查、评比工作等。

(一) 质量标准及要求

1、建立健全各项规章制度,规范日常管理。

2、办公室日常事务管理工作

(1) 及时做好上级机关和有关单位来文的接收登记、传递,催办和管理、归档工作。公文处理做到及时、准确、安全、保密,文件运转迅速,催办及时。

(2) 按照学校要求时期完成起草后勤管理处工作计划、文件报告,拟定内部规章制度,组织安排相关会议。

(3) 负责后勤管理处内部人事管理,建立完整的员工入离职档案,无缺漏,归档及时。每月统计一次工作纪律考勤,不定期抽查考勤记录,建立完整的考勤档案。每月按时核算一般聘用制人员工资、酬金,及时上报校人事及财务处,工资核算准确率 90%。

(4) 负责后勤管理处内部办公用品的请领、发放，部分小额可购办公用品的统一采购、管理和发放，有出入库记录台帐。

(5) 按学校资产管理部门要求做好固定资产清查工作，做好后勤管理处所属内部固定资产的日常登记、查验等管理工作。

(6) 学校节能减排数据的统计数据准确、上报及时，及时传达学习上级节能减排相关会议精神。

(7) 做好对外联络、接待工作和各种会议的会务工作，做好会议记录，起草会议纪要、简报。

(8) 根据各科室年度目标责任书情况，及时督促各部门贯彻落实各项工作任务的情况，并将情况反馈分管处领导。

(9) 及时做好后勤对内对外宣传工作，各类工作简讯做到 3 天内发布。

3、信件、报刊、杂志的订阅及收发服务标准

(1) 确保全校报纸、书刊、杂志、信件的订阅和投送准确、及时，做到无破损、无丢失、无差错、无事故，所有报刊、邮件等投送差错率不超过千分之二，汇单投送差错率为零。

(2) 加强收发室管理，努力提高服务质量，严格各项收发制度，规范收发服务行为。收发人员熟悉业务、保密意识及责任心强，工作认真负责，报刊邮件及时投递。

(3) 及时了解反馈社会邮政行业发行动态，迅速掌握信息、扩展收发业务，满足师生员工需求。

4、车辆运输服务标准

(1) 坚持服务宗旨，做到热情服务，耐心周到，礼貌待客，准时发车，安全驾驶，正点到达。

(2) 车辆的保养严格执行保养规范，定期保养，及时处理车辆运营当中的机械故障，确保车辆安全行驶。

(3) 车辆保持整洁卫生，无杂物。

(4) 严格执行“七不准”，做到不无证驾驶，不出私车和私出车，不带故障行驶，不疲劳驾驶，不酒后驾驶，不将车交给其他人员驾驶，不超速驾驶。

5、门面管理服务标准

(1) 建立门面情况、租户档案，做好门面合同管理工作。

(2) 定期与财务核对帐，做到帐目准确、发票开具清楚，门面租金、水电费等费用收缴及时，无漏缴。

(3) 定期开展门面食品安全监督检查、消防检查等工作，有检查台帐，归档及时。

6、质量监控服务标准

(1) 每周开展不少于2次全面检查（质量管理体系、食品安全管理体系的执行情况、学校节水节电检查情况、校园环境卫生情况、零星维修是否规范、及时情况）、指导各科室监督小组或监督员工作情况，并向后勤分管领导报告质量监督工作情况。

(2) 对各食堂每周进行一次食品安全、环境卫生、工作规范等方面的检查。

(3) 对教学楼、体育场馆、公共场所等每周进行一次工作规范、消防安全等方面的检查。

(4) 及时受理师生的投诉和举报，调查核实，并做好处理结果的反馈和意见征求工作。

(5) 对检查中发现问题的单位，次周进行复查验收。每周出具一份检查报告和验证报告。

(6) 每年至少进行两次（6月和12月）全面的服务对象满意率调查，及时汇总师生意见及满意率上报处领导。

7、安全稳定及消防安全检查标准

(1) 根据学校和相关部门对安全管理工作要求，拟定年度安全（消防）工作计划，组织实施日常消防安全管理工作，组织人员参加学校消防安全知识、技能培训。

(2) 定期对后勤范围内的消防设施进行定期巡查，重点部门坚持每日巡查，每月开展一次全面检查，并做好台帐。

(3) 定期开展安全稳定工作排查工作，建立工作台帐，确保建筑物、门窗、水电设施等安全正常，国有资产安全正常，无国有资产丢失、被盗事故。

(二) 评价标准:

检查项目	权值	评分标准
日常事务 办公环境	5	1. 办公环境干净整洁，卫生清扫经常化、规范化(20)。2. 办公用品采购、入库、出库、保管手续完善，所有物品建立台帐(40)。3. 管理好文书档案和相关资料，做好文件收发、传阅、保管及办公室日常性管理、信访、接待工作(40)。
服务态度	10	1. 执行首问负责制，遇到问题不推诿扯皮，不出现“不知道”“我不管”等情况(40)。2. 对来访人员客气礼貌，做好接待工作(40)。3. 不做与工作无关的事(20)。
人事管理	15	1. 职工档案健全(20)。2. 协助人事处做好全处一般聘用制人员招聘、考勤、工资、社会保险等人事管理工作(20)。3. 职工花名册建立台帐，增员和减员做好记录，入职时间和离职时间信息齐全(20)。4. 及时向分管处领导汇报人员变动情况，并及时做好档案更新(20)。5. 所有病、事假等申请签字程序齐全，并做好存档(20)。
档案管理	10	1. 妥善处理上级有关部门下发的文件，按审阅批示处理(30)。2. 发放文件要有签收回执并存档，建立台帐管理(30)。3. 所有文件、证书、合同、报告等要及时存档并建

		立台帐，做好监管和相关记录工作(40)。
门面管理	10	1. 建立门面情况、租户档案，做好门面合同管理工作(40)。 2. 定期与财务核对帐，做到帐目准确、发票开具清楚，门面租金、水电费等费用收缴及时，无漏缴(30)。3. 定期开展门面食品安全监督检查、消防检查等工作，有检查台帐，归档及时(30)。
收发室服务	10	1. 报纸、书刊、杂志、信件的订阅和投送准确、及时，做到无破损、无丢失、无差错、无事故，所有报刊、邮件等投送差错率不超过千分之二，汇单投送差错率为零(40)。 2. 各项收发制度健全，收发服务行为规范。收发人员熟悉业务、保密意识及责任心强，工作认真负责，报刊邮件及时投递(30)。3. 及时了解反馈社会邮政行业发行动态，迅速掌握信息、扩展收发业务，满足师生员工需求(30)。
车辆管理	10	1. 热情服务，耐心周到，礼貌待客，准时发车，安全驾驶，正点到达(20)。2. 车辆的保养严格执行保养规范，定期保养，及时处理车辆运营当中的机械故障，确保车辆安全行驶(30)。3. 车辆保持整洁卫生，无杂物(20)。4. 严格执行“七不准”，做到不无证驾驶，不出私车和私出车，不带故障行驶，不疲劳驾驶，不酒后驾驶，不将车交给其他人员驾驶，不超速驾驶(30)。
质量监控	15	1. 每周开展不少于2次全面检查(质量管理体系、食品安全管理体系的执行情况、学校节水节电检查情况、校园环境卫生情况、零星维修是否规范、及时情况)、指导各科室监督小组或监督员工作情况，并向后勤分管领导报告质量监督工作情况(20)。2. 对各食堂每周进行一次食品安全、环境卫生、工作规范等方面的检查(20)。3. 对教学楼、体

		育场馆、公共场所等每周进行一次工作规范、消防安全等方面的检查(10)。4. 及时受理师生的投诉和举报, 调查核实, 并做好处理结果的反馈和意见征求工作(10)。5. 对检查中发现问题的单位, 次周进行复查验收。每周出具一份检查报告和验证报告(10)。6. 每年至少进行两次(6月和12月)全面的服务对象满意率调查, 及时汇总师生意见及满意率上报处领导(10)。7. 各项质量监控检查记录完整, 归档及时(20)。
安全管理	15	1. 根据安全(消防)工作计划, 组织实施日常消防安全管理工作, 组织人员参加学校消防安全知识、技能培训(30)。2. 定期对后勤范围内的消防设施进行定期巡查, 重点部门坚持每日巡查, 每月开展一次全面检查, 并做好台帐(40)。3. 定期开展安全稳定工作排查工作, 建立工作台帐, 确保建筑物、门窗、水电设施等安全正常, 国有资产安全正常, 无国有资产丢失、被盗事故(40)。

二、饮食服务质量标准

饮食服务科负责学校学生食堂的经营管理工作, 为学校师生员工提供优质的餐饮服务, 满足师生员工不同层次的饮食需求, 营造舒适优雅的就餐环境。

(一) 质量标准及要求

- 1、建立健全各项规章制度, 规范日常管理。
- 2、注重思想教育, 增强服务意识, 提高服务质量。
- 3、全面贯彻新《食品安全法》, 认真做好食品安全工作, 食品安全零事故; 炊管人员无餐饮禁忌疾病, 每年体检一次, 持健康证上岗。
- 4、坚持食品卫生五四制: 即①由原材料到产品做到四不: 对腐烂变质食品, 采购员不买, 保管员不收, 厨师不做, 服务员不卖; ②食品做到

四隔离：生熟食品隔离，成品半成品隔离，食品、杂物和药物隔离，食品与天然冰隔离；③用具做到四过关：一刷二洗三冲四消毒；④个人卫生做到四勤：勤洗手剪指甲，勤洗澡、理发，勤洗衣服、被褥，勤洗工作服。

5、建立健全规章制度和工程流程，规范管理日常工作。

6、伙食质量

（1）主副食配料、制作符合烹饪要求。

（2）饭菜色、香、味、形符合要求。

（3）饭菜中无杂物、泥沙等。

（4）不出售夹生、变质食品。

（5）各食堂相同品名、相同质量的饭菜售价一致。

7、花色品种

（1）各学生食堂早餐主食品种要求 5 种以上，副食 6 种以上，稀饭 3 种以上。

（2）各学生食堂中、晚餐主食 20 种以上，副食 26 种以上，品种多样，能满足不同地区学生需求。

（3）各学生食堂中晚餐高、中、低档菜的比例达到 3：5：2，基本大伙食堂须按规定向学生提供低价菜、免费汤；保证低价菜的数量和质量，满足贫困学生基本生活，基本大伙食堂低价菜 6 种以上，足量供应。

8、控制成本，稳定饭菜价格，未经同意不得随意乱涨价。

9、所有饭菜明码标价，菜牌齐全，质价相符；不短斤少两，汤菜每份不低于 6 两，炒菜每份不低于 4 两，“1 两米饭”熟重不低于 2 两。

10、加强对原材料的采购管理工作，米面油等大宗物资实行统一招标采购，饮食服务科人员加强蔬菜市场的调研，及时准确掌握市场行情，蔬菜价格定价合理。

11、主要主副食品有规范的配料标准，各食堂须按标准配料加工。

12、饮食卫生：所有工作人员必须经过卫生防疫部门体检合格后方能上岗；餐厅内外、厨房、操作间、库房保持整洁；桌面、台面整洁；地面干净，无痰迹、油垢，门窗明亮；食堂内外垃圾日产日清，无堆积；食堂周围沟渠畅通，无垃圾堆积，食堂内无蟑螂、无老鼠、无苍蝇；炊具按规定消毒保持清洁卫生，生熟、荤素食品分开放置。

13、坚持原材料采购索证制度，台帐齐全规范。

14、服务外包管理：

（1）制定监督管理办法，建立外包食堂安全责任制，将外包食堂的安全管理、卫生管理责任到人、落实到人、考核到人。

（2）加强对承包食堂和出租窗口的管理，检查记录规范齐全，保证其规范经营，价格合理，提高服务意识。

（3）严格日常监督检查，将外包食堂的食品安全管理纳入 ISO22000 食品安全体系，建立日常检查台帐。

（4）严格考核管理，对外包食堂在经营管理过程中出现的违规现象及时进行处理，做好记录台帐。

15、坚持食品留样制度，数量、标准符合行业要求。

16、民主管理：成立有学生参加的伙食管理委员会，并定期召开会议，通报食堂工作，听取师生员工的意见，讨论研究改进食堂工作的措施，并有记录。在餐厅内设置投诉台、意见簿、意见箱，随时收集就餐者的意见和要求，认真研究采纳。接待学生热情，对学生所提合理建议和意见能及时采纳并改进工作，不断提高学生的满意率。

17、服务质量：工作时必须穿工作服，戴工作帽，佩戴工号牌，不直接用手接触食物，服务热情，文明礼貌；在规定的开餐时间内供应热饭、热菜，满意率 75%以上。

（二）评价标准

检查项目	权值	评价标准
------	----	------

食品安全	25	1. 严格执行国家《食品安全法》和学校的有关食品安全的规定；有科长负责制的专门负责食品安全的机构和人员，有健全的制度和措施，检查记录规范齐全；食品安全零事故（40）。 2. 定期对原材料进行检测，各项指标达到国家（行业）规定标准（20）。3. 有规范、实用的食品安全应急预案（20）。4. 食品留校符合行业要求（20）。
餐厅、库房及环境卫生	10	1. 食堂有通风、降温、防潮、防鼠、防蝇、防雾和排烟、排气、洗手消毒、采光照明等设施（20）。2. 餐用具清洁卫生，有防尘等设施（20）。 3. 餐具清洗、消毒彻底、规范，不使用未消毒餐具（20）。4. 餐厅桌面、台面、地面干净，门窗明亮（20）。5. 主副食库房内各种物品标签齐全，定位存放，库房整洁卫生（20）。
加工间卫生	10	1. 米饭生产线、馒头生产线、净菜加工间有规范的工作流程，并按流程进行作业（20）。2. 操作间食物放置离墙、离地；窗台、锅台、墙壁、水池清洁，下水道畅通；冰箱内生熟食品分开，无杂物，无霉变食品（20）。3. 精加工间，蔬菜等堆放整齐，无腐烂变质蔬菜（20）。4. 食物加工用具生熟分开，刀具、菜墩干净，且有标记（20）。5. 炊事机械干净卫生、无霉变锈蚀（20）。
个人卫生	8	1. 炊事人员上班时衣帽、围裙穿戴整洁；售饭时佩戴手套、口罩（30）。2. 炊事人员讲究卫生，不留、染长指甲，不戴首饰，不用手直接抓出售食品（戴手套）（30）。3. 炊事人员定期体检，无餐饮禁忌疾病，健康证持有率100%（40）。

主副食配料、制作	7	1. 有主副食投料制作标准及单位成本核算表（40）。2. 主食的份量、质量符合标准要求（30）。3. 菜的荤素配料比例符合餐饮要求（30）。
饭菜的色、香、味、形	7	1. 饭菜色泽正常、无焦、黑、糊等现象（20）。2. 饭菜中无杂物、泥沙等，无异味；口感适中（30）。3. 饭菜中无夹生、变质食物（30）。4. 饭菜、食品制作精细（20）。
饭菜的份量、价格	7	1. 汤菜每份不低于 6 两，炒菜每份不低于 4 两，“1 两米”熟重不低于 2 两（30）。2. 主副食品明码标价，菜牌齐全（20）。3. 饭菜售价与标价一致，无私自涨价现象（20）。4. 相同品名的饭菜，食品售价一致（20）。5. 对服务对象一视同仁，标准一致（10）。
花色品种	7	1. 早餐主食有 5 种以上，副食 6 种以上，稀饭 3 种以上（10）；中、晚餐主食有 20 种以上，副食 26 种以上（10）。2. 高、中、低档菜的个数比数 3: 5: 2（20）。3. 基本大伙低价菜不少于 6 种，免费足量供应（20）。4. 饭菜品味满足不同地区学生的基本要求（20）。
饭菜冷热	2	冬季对所售饭菜有相应的保温设施，在规定的开饭时间内保证有热饭、热菜、热汤供应。
复秤台、意见箱	2	食堂配有复秤台，在醒目处挂有意见簿或意见箱。
服务态度	5	1. 开饭时段食堂主任须在零距离服务点值班，现场处理学生就餐过程中的问题（30）。2. 工作人员接待热情，对学生反映的问题能够及时正确处理（30）。3. 炊事人员文明用语，礼貌待人，态度和蔼（10）。4. 售饭工作人员举止得体，收费打卡准确（30）。
承包食堂	8	1. 制定监督管理办法，建立外包食堂安全责任制，将外

监督管理		包食堂的安全管理、卫生管理责任到人、落实到人、考核到人。2. 加强对承包食堂和出租窗口的管理，检查记录规范齐全，保证其规范经营，价格合理，提高服务意识。3. 严格日常监督检查，将外包食堂的食品安全管理纳入 ISO22000 食品安全体系，建立日常检查台帐。4. 严格考核管理，对外包食堂在经营管理过程中出现的违规现象及时进行处理，做好记录台帐。
民主管理	2	有完善的民主办伙制度，并积极开展工作，定期召开座谈会及时听取学生伙管会及就餐者意见并有记录。

三、维修服务质量标准

维修管理科负责学校水、电的供应保障及水电木五金的零星维修管理，及水、电计量收费等工作；负责全校基础设施（含门、窗、墙体、天面、道路、水管网的土木工程、水电工程、改扩建工程及零星土建等）的修缮工作；负责校园水电节能管理工作。

（一）质量标准及要求

- 1、建立健全各项规章制度，规范日常管理。
- 2、注重思想教育，增强服务意识，提高服务质量。
- 3、水电实行 24 小时值守，保证学校水电正常供给。
- 4、定期准确采集用户用水数量，按照学校定价标准及时收缴水电费用。需从单位职工工资中扣缴的，应及时向学校账务处提供应缴费人员名单。水电费收缴工作要做到不错收，不漏收，并确保所收资金及时入帐。

5、供电服务标准

（1）按照国家供电标准供电，电压波动控制在+10%范围内。维护好线路、管道、配套设施和备用设施，做到定期检查、保养，责任落实到人，并作好相关记录。

(2) 为全校用户提供 24 小时不间断供电服务，确保不发生人为责任性停电和安全生产事故。全年非正常大面积（整校区）停电不超过 2 次，同一专线（或同一区域）局部停电一年不超过 6 次，每次不超过 12 小时。

(3) 接到上级供电部门停电通知或供电设施需要检修时，提前 3 天发布停电通知。因工作原因停电，须提前 24 小时通知学校 and 用户。因突发事件停电，应在 1 小时内联系有关部门处理，并在恢复供电 24 小时内向用户作出解释。遇外线停电，备用发电机夏天须在二十分钟、冬天须在三十分钟内，起动发电机组发电。

(4) 接到公共供电设施故障报修后，24 小时内修复，遇特殊情况不能完成时，应向用户说明原因。

(5) 办公场所和职工住宅供电设施出现故障，接到报修电话后，维修人员在 30 分钟内到达现场，一般故障应在 2 小时内修复，工序复杂所需维修时间较长的，应向用户说明原因。

(7) 设施、设备检修保养有计划，有规范，按时进行、按期完成。重大维修保养项目列入年度工作计划，确保设施设备完好，避免设备带病运行。

6、供水服务标准

(1) 水质达到桂林市自来水公司饮用水水质标准。二次供水应有专人管理，并申办供水卫生合格证，二次供水清洗、消毒人员应持有健康证、培训证上岗，并经卫生防疫部门认可。

(2) 水池、水箱每年清洗和消毒不少于二次，并按规定抽取水样送卫生防疫部门检验，并将检验结果存档备查。

(3) 维护好供水管道、配套设施和备用设施，做到定期检查、保养，责任落实到人；因维修原因停水，必须提前 24 小时通知学校 and 用户。因突发事件停水，应在 1 小时内联系有关部门处理，并在恢复供水 24 小时内向用户作出解释。

(4)为全校用户提供 24 小时不间断供水服务。全年非正常大面积(整校区) 停水不超过 2 次,事故类局部停水不超过 6 次, 不发生人为责任性停水事故。

(5)供水管网发生故障及时抢修,一般性故障 24 小时修复,确保不影响师生正常生活。

(6)按照行业规范,定期对压力管进行检修保养。

7、水电木零星维修服务

(1)每天检查所负责分片区域所的水电木报修情况,及时上门维修;每学期对学校所有教室的水电设施、门窗、桌椅进行一次全面检修。

(2)日常维修在接到报修报告 30 分钟内到达现场,并根据实际情况,及时对故障进行修复,做到报修处理率不低于 90%。公共电器设施、供水设施、门窗、桌椅完好率不低于 95%;教室用电设施(照明、电扇)完好率 $\geq 95\%$;楼道、厕所照明设施完好率 $\geq 85\%$ 。

(3)定期对路灯进行检查,保证路灯完好率 $\geq 90\%$ 。

(4)重大活动前对所管喷泉设施进行全面检修,保证效果。

(5)维修人员必须具有良好的素质,举止得体,用语文明,耐心细致,表述准确,态度和蔼。

8、零星修缮工程服务

(1)按时完成学校下达的维修任务。

(2)加强对职责范围内房屋、道路、桥梁、广场、景观水系等公共设施的日常巡视,发现问题及时维修或上报,确保问题及时解决。

(3)零星维修项目 24 小时内要查看现场并落实维修方案,无特殊原因 48 小时内维修完毕,未发生报修落实不及时或推诿扯皮被投诉现象。

(4)维修工程施工工艺规范,未发生材料以次充好、质量不合格现象。

(5) 维修工作完成后场地清理不及时、不彻底，在校园内不允许倒建筑垃圾。

(6) 房屋装修应按有关规定和程序进行，符合要求，无危及安全规定，无改变外观和用途，无乱接乱搭，工程优良率在 98%以上。装修垃圾及时清除，装修时间相对固定，不影响工作和他人休息。

9、校园水电节能管理服务标准

(1) 公用区域管理要建立责任制，把节水节电工作落实到人，做到分片负责、分步实施、责任到人。

(2) 建立健全用水台帐，严格水表抄录制度，定期进行用水动态分析，切实加强用水巡视检查，设专人对公共区域水电设施进行巡视检查维修工作，杜绝“跑、冒、滴、漏”现象的发生。

(3) 定期开展管网测漏和水平衡测试，建立健全供水管网和计量网络电子地图。

(4) 建立校区总表、二级表、三级计量表计的逐级核算体系，全面掌握用水数据管理，并对用水数据进行合理化分析，及时找出学校供水管网和设施的泄漏点，严查跑、冒、滴、漏，将校内供水管网漏失率减少到 5%以下。

(5) 学校办公区域公共部位（楼道及卫生间）照明管理，在工作期间，保证其正常光线照明情况下，减少灯头使用，加强巡视，及时维修电源开关和照明设备，避免出现因硬件问题造成的电力浪费，同时提醒楼内师生按需开灯，用后随手关灯。

(6) 定期对设备进行检修保养，通过供电负载数据的采集，调整线路负荷和变压器电压，调整供电电容补偿等手段，减少无功损耗。

10、服务质量满意率 90%以上。

(二) 评价标准

检查项目	权值	评分标准
------	----	------

水泵房	5	1. 水泵房内各种机械部件维护及时,零部件运转灵活(60)。 2. 配电柜内部件完好,操作灵活(40)。
水电费收缴	5	职工水电费收缴率不低于99.5%(50),施工企业及校外用户不低于98%(50)。
值班室	5	设备运行状况良好(50),运行记录、停电记录、值班维修记录、交接班记录详细齐备(50)。
变、配电室	5	1. 设备运行状况良好,高低压配电室门窗完好,室内外整齐清洁,室内外固定遮拦完整,标志齐全(50)。2. 无杂物及私人用品,非工作人员不得进入配电室(20)。3. 值班时间坚守岗位(30)。
道路、景观照明	5	1. 主干道路灯、宿舍楼拐角路灯完好率90%以上(50)。 2. 各主要景点灯齐全,线路完好率90%以上(50)。
水电木零星维修	10	1. 维修、报修、记录完整齐全(30)。2. 维修主动、及时、到位(30)。3. 对公共部位水电设施经常进行巡查,发现故障及时组织人员维修(40)。
文明服务情况	5	1. 抄表、维修人员挂牌上岗,文明服务,严禁与用户发生冲突(20)。2. 抄表结果须给用户留存查询依据,数字准确率 $\geq 99\%$ (30)。3. 严格执行学校收费标准,计费准确(20)。 4. 电话接听人员细心耐心,表述规范(30)。
卫生间各种器具	5	卫生间内蹲便器、小便池、水池、龙头、管道接口、地漏等有关部件完好,管理畅通。
窖井、上下水管道、阀门井等	5	1. 上下水管道、阀门完好,无渗漏现象(30)。 2. 阀门井、上下水井、窖井无堵塞,污物清运及时,井盖完好率100%(40)。
教学楼供电	10	1. 教学楼内公共部位照明线路、教室照明灯具齐全、明亮(50)。2. 教室内线路完好(20);开关、吊扇、配电箱

		内元器件完好率 95%以上（30）。
教室维修	10	1.每学期开学前，对教育桌椅进行一次全面检修（20）。 2.全国四六级英语考试前对考场座椅、灯光、插座进行 1 次全面检修（20）。3.门窗、玻璃、黑板、桌椅、讲台、踏板无损坏（30）。4.维修、报修记录完整齐全；维修及时、到位（30）。
电梯管理	5	按照国家规定定期对电梯进行维修、保养、运行记录完整、规范，电梯出现故障及时联系维保单位进行维修，在故障未排除之前关停电梯并告知用户。
涉水景观	5	定期对喷泉及供水设施进行检修保养。
修缮工程情况	10	1.程序符合要求（20）。2.无危及安全规定，无改变外观和用途，无乱接乱搭（20）。3.维修工程施工工艺规范，未发生材料以次充好、质量不合格现象（30）。4.装修垃圾及时清除，装修时间相对固定，不影响工作和他人休息（30）。
节能管理	10	1.建立公用区域管理责任制，把节水节电工作落实到人，做到分片负责、分步实施、责任到人。2.建立健全用水台帐，严格水表抄录制度，定期进行用水动态分析。3.定期开展管网测漏和水平衡测试，建立建全供水管网和计量网络电子地图。4.建立校区总表、二级表、三级计量表计的逐级核算体系，全面掌握用水数据管理。5.加强巡视，学校办公区域公共部位（楼道及卫生间）照明管理，在工作期间，保证其正常光线照明情况下，减少灯头使用，及时维修电源开关和照明设备，避免出现因硬件问题造成的电力浪费，同时提醒楼内师生按需开灯，用后随手关灯。6.定期对设备进行检修保养，通过供电负载数据的采集，调

		整线路负荷和变压器电压，调整供电电容补偿等手段，减少无功损耗。
--	--	---------------------------------

四、物业服务质量标准

负责校园及公共区域的卫生保洁、绿化美化养护、教学（实验）楼宇值班。

（一）质量标准及要求

- 1、建立健全各项规章制度，规范日常管理。
- 2、注重思想教育，增强服务意识，提高服务质量。
- 3、楼宇、教室管理服务

（1）教室、教师休息室按学校相关规定开、关门，确保教学秩序，严禁因教室门未及时打开造成的教学事故发生。教室、休息室内保持整洁，墙壁、天花板、窗台无粘贴物、无灰尘和蛛网，地面无杂物和痰迹；门窗玻璃透明干净。

（2）楼栋内外公共部分（走道、楼梯、扶手、门厅、平台、墙壁、果皮箱、洗漱台、茶叶筐等）做到日常保持干净整洁，无杂物堆放。楼内墙面干净无脚印、球印，门厅玻璃窗明几净有亮度；垃圾筒摆放整齐，擦拭干净，垃圾存放不得超过 4/5，桶周围无垃圾散落。

（3）保持教师休息室设施完好，用具摆放整齐。休息室内窗明几净，干净整洁，无垃圾杂物堆放。

（4）值班人员提前做好上课前的准备，确保教室内干净、卫生，无大量未吃完食品、塑料袋、废纸；上下午上课前黑板、桌椅、讲台应保持清洁，粉笔充足，摆放整齐。

（5）加强教学楼内各项设施的维护和管理，发现损坏，及时维修或报修。

（6）每个教室桌凳缺损不多于 3 个，且不得影响正常教学秩序。

（7）节约用电，保洁完毕后人走灯关，无长明灯现象。

(8) 卫生间、涮洗间地面干净无积水，墙面无乱写乱画，下水畅通无堵塞，定期消杀除四害确保无蚊蝇。卫生间大小便池冲洗干净，无污垢、无异味。

(9) 节约用水，杜绝跑、冒、滴、漏及长流水现象。经常检查楼内水箱、水管、便池、水龙头、墙壁、天花板是否渗、漏水，下水是否堵塞，发现问题及时维修。

(10) 教室内照明灯具应达到 90% 完好。对于有隐患的灯具、吊扇、破损玻璃窗和扶手要及时报修，防止意外发生。

(11) 工作人员做到文明用语、礼貌待人、热情服务，上班期间无脱岗、串岗、聊岗、睡岗等，对师生提出的问题和要求及时处理，不得敷衍、拖拉。

(12) 教学楼管理员按规定着装，站姿、坐姿规范，值班期间，不得擅自离工作岗位、睡岗、串岗、干私活等，认真填写值班记录，严禁易燃易爆物品进楼。

(13) 楼内消防设施、防盗设施定期巡视，专人负责，发现防火设施、设备、用具不全、不足、过期、损坏，分布不均匀及时上报相关单位维修更换；楼内工作人员要熟悉防火防盗安全知识、熟悉掌握楼栋的消防配电控制设备及使用方法，牢记校内保卫值班电话、火警、匪警电话。

(14) 电梯运行正常，轿厢厢体干净整洁，地面无污垢、死角等，电梯内地毯干净无明显污迹。如有损坏或故障应及时上报。载人电梯不能载货。

(15) 楼内卫生日常保洁项目

每天对公用卫生间、楼道、楼梯、楼厅、平台地面进行 2 次全面拖洗，全天保洁；每天对楼梯扶手、开水器、电梯门擦拭 1 次；每天对洗手台台面、洗手池、拖布池擦拭 2 次；每天对化妆镜擦洗 1 次；每天对大便池内

积物打扫、冲洗 2 次，教学楼厕所大便池冲洗 4 次；每天对厕所手纸篓倾倒 2 次以上。

（16）楼内周期（定期）保洁项目

定期对公用墙面、天面进行清扫。墙裙瓷砖、卫生间隔断、窗户玻璃、纱窗每月擦拭 1 次。高位墙面、天面、灯具、风扇等每学期清扫 1 次；每学期对公用教室桌面用去污粉擦洗 2-3 次。全国四六级英语考试前对所用教室桌面进行 1 次全面清洗；每周对大厅、玻璃全面擦拭 1 次；卫生间、厕所定时开关门窗，保持空气流通，人流量较大的卫生间适时喷洒空气清新剂；每周对垃圾桶进行清洗；定期对小便池（斗）投放卫生球，清理尿垢；定期用洁厕净（或草酸）对便池、尿槽、尿槽墙面进行刷洗；根据情况每学期对卫生间及公共部位进行 2-3 次消毒处理。突发应急情况或有传染病流行时按应急方案规定标准进行消毒。6-9 月份，每月对卫生间进行一次喷药灭蝇。

（17）楼内卫生保洁标准及要求

楼道、楼梯及公共楼厅地面干净、无纸屑、污渍，无痰迹、杂物，无堆积物，无拖布痕迹；墙面干净无尘土，墙角无蜘蛛网；楼梯扶手清洁，楼梯踏步干净，无痰迹和卫生死角；门窗干净，无张贴物、无小广告；开水器表面干净、无水渍。垃圾篓、水池清理及时，池内、篓内无积存，水池及周围干净，无积水、无杂物；教室地面干净，无纸屑；桌面干净无灰尘，及时清理涂划痕迹；黑板槽内粉末清理及时，讲台干净无灰尘，物品摆放整齐；灯具、电扇无明显灰尘；窗户玻璃、纱窗、窗台干净，无灰尘；厕所、洗手台面干净、整洁、无积水、无污垢；隔断无乱涂乱画痕迹；大小便池、小便槽墙壁干净无积存、无脏迹、小便池（槽）无尿垢；便纸篓倾倒及时，无溢出、无抛洒；垃圾桶表面干净、无污渍；卫生工具干净，区分明显，摆放整齐；卫生间适时通风，空气畅通，无异味；洗手台干净无水渍、洗手盆干净无杂物。

4、校园环境卫生服务

(1) 北校区每日上午 8:30、南校区 10:30 前完成清扫任务，全天对校园、住宅区实施保洁。做到道路清洁，无明显泥沙、污垢，无直径 1 厘米以上的石子或杂物，无纸屑、果皮和积尘。运动场内无玻璃碎渣等杂物。

(2) 垃圾箱垃圾日产日清，在垃圾清运过程中无抛洒现象，不焚烧垃圾和落叶，拉动工禁止翻捡垃圾。

(3) 校园内果皮箱、垃圾箱摆放整齐，每日及时清掏，每周清洗一次，箱门及时关闭，周围无零散垃圾洒落，保持干净整洁。

(4) 厕所、盥洗室池槽整洁，墙壁、地面干净，无异味、无蚊蝇，下水通畅，无积水。

(5) 雨天及时保洁，不得出现路面积水；不得出现雨水井堵塞。

(6) 垃圾每日清运至少 2 次；垃圾箱内无垃圾堆积，周围无垃圾抛撒；每周对垃圾车进行一次清洗，车体干净、无污物。

(7) 道沿、路面、广场、井盖出现损坏（或缺失）的，及时报修。

(8) 未绿化区域杂草不超过 20cm，无直径超过 15cm 大块石头、直径 15cm 以上的建筑垃圾和杂物。

(9) 水系水面无漂浮物，无人垂钓；及时报修水系构筑物和相关设施；采取相关措施，确保无安全事故发生。

(10) 排污井及时清淤，每年集中进行 1 次全面检查、清淤，重点、易堵部位（路段）清淤 2 次，保证排水畅通，井盖完好率 100%。

(11) 定期对垃圾清运车进行检修保养，工作人员须遵守交通规则、规范作业，校园内作业时注意避让行人。

(12) 室外卫生日常保洁项目

每天对道路（含人行道和树坑）、广场进行 2 次全面清扫，全天保洁；每天及时清理垃圾桶、果皮箱内垃圾；及时清理（捡拾）绿地内塑料袋、

包装盒等生活垃圾；擦拭石桌、石凳、休闲座椅；对保洁区域公用后勤设施时行巡查，发现破损、故障及时报修。

（13）室外周期（定期）保洁项目

每月对垃圾桶、果皮箱擦洗 1 次（上旬）；及时清理灯杆灯柱小广告，每月对灯杆灯柱低位（2 米以下）、宣传牌擦洗 1 次（中旬）；每月清理 1 次绿篱、花卉、灌木上尘土、蜘蛛网及硬化路面、广场、透水砖杂草（下旬）；每学期开学前、重要节假日以及学校重大活动前集中对辖区内卫生进行 1 次全面、彻底清理。

（14）室外卫生保洁标准及要求

道路（含人行道和树坑）、广场路（地）面干净，无垃圾堆积；及时清理垃圾桶、果皮箱内垃圾，做到垃圾无积存、无溢出；垃圾桶、果皮箱表面干净、无明显污渍；休闲座椅表面干净、无尘土、周围无垃圾堆积；灯杆灯柱、广告牌、宣传栏干净无尘土、无小广告；绿篱、花卉、灌木无尘土、无蜘蛛网；硬化路面、广场、透水砖无杂草；绿地内无塑料袋等生活垃圾；人行道垃圾随扫随清，严禁将垃圾扫入绿地。

5、校园绿化美化服务

（1）校园和住宅区树木、花草长势良好。每年施肥不少于 3 次（1 月、3 月、6-7 月份各施 1 次肥，特殊情况可根据植物生长特性及生长需要追加施肥）；定期喷洒农药（一般情况下，4-5 月份喷 2 次，6-7 月份喷 2 次，其它视病虫害情况追加喷药），保证无病虫害现象发生；根据季节及气候及时浇水、灌溉（一般情况下，秋冬季节，每月浇一次水，春夏每月浇两次水）。树木、花草成活率在 98%以上，病虫害率控制在 5%以下。对名贵树木、花草根据不同特性进行养护，确保其长势良好。

（2）校园和住宅区花木、草坪要及时修剪。草坪密度均匀，高度保持在 5-8cm，修剪平整、无明显裸露。花坛、草坪内无废弃物、白色垃圾、落叶和明显杂草。枯死草坪、地被及时补种更新，不得有面积超过 1m²

以上裸露现象；枯死的花木及时剪除、补栽；修剪造型后无明显起伏和漏剪痕迹；现场清理干净，无遗留草屑、枝叶等杂物；草坪周边及与其它植物造型衔接地带边沿清晰，无明显交错混杂痕迹。

（3）校园和住宅区灌木及时修剪、整形。造型美观，绿篱修剪整齐。绿化带等无枯枝败叶、干净整洁。对枯死的灌木及时补植（补植成活率要达到 95%以上）。

（4）校园和住宅区乔木及时养护、整理。及时剪除徒长枝、萌蘖枝、并生枝、下垂枝、病虫枝、交叉枝、枯枝、烂头等；对存在折枝、侧倒等安全隐患的乔木要及时采取修枝、扶正、加固等措施，确保安全；对枯死乔木及时清除、补植（补植成活率要达到 95%以上）；对树冠适时修整，保持形状；剪下的枝叶应及时清除，不得堆积。

（5）名贵树种、直径 15cm 以上普通树种、冠幅 1.5 米以上（或球径 1 米以上）的灌木因老化或自然因素导致死亡应及时上报，不得擅自处置。

（7）对校园喷灌系统及时检修，确保能正常工作，管辖区禁止出现跑冒滴漏及长流水现象。

（8）安全管理：有规范的安全管理制度并按制度进行规范管理；加强对职工的管理教育，提高安全意识，施工中严格规范作业，作业区有明显的警示标识；加强农药安全管理，库房管理规范，校园喷药通过网络等形式告知广大师生，避免发生安全事故。

（9）绿化机械定期检修保养，完好率 95%以上。

（10）各校区在有大型会议、活动、庆典、参观团参观考察等公益性活动时，根据要求在指定地点摆放鲜花及植物造型，要及时响应并细心养护，保持完整、茂盛、美观。

（11）花坛：花草长势良好，造型美观，体现花坛设计要求；花卉管理及时，花期长，花色正，缺株率不超过 5%。

（12）做好花房、苗圃管理工作，满足学校需要。

6、服务对象满意度 90%以上。

(二) 评价标准:

检查项目	权值	评分标准
绿化养护总体要求	5	1. 绿化养护有工作计划，工作中有详细记录（40）。2. 绿化养护达标率在 95%以上（30），具有一定园艺水平（10），绿地内有建筑小品，辅助设施完好无损（10）。3. 四季常青三季有花，花期连续（10）。
树木养护	10	1. 花木修剪及时，高度一致，整齐有型，无残枝败叶；长势良好（30）。2. 老树存活率 99%以上，新栽树木成活率在 90%以上（20）。3. 定期做好花木除草、施肥、喷药均匀，无死角；无严重病虫害现象发生（30）。4. 珍贵树木、花卉建档挂牌（20）。
绿地草坪养护	10	1. 及时浇水、修剪，长势良好（20）。2. 绿地草坪无践踏现象（15）；绿地草坪生长季内地表裸露面积一处不超过 2 平方米（15）；绿篱每 50 米断垄不超过 1 处（10）。3. 定期除草、喷水、施肥、打药，无明显病虫害现象发生（20）。4. 草坪生长茂盛，无明显缺苗断垄现象，杂草株率不超过 10%，每 10 平方米杂物不超过 5 个（20）。
花卉养护	10	1. 花木修剪及时，整齐有型，无残枝败叶，且枝肥叶壮，长势良好（30）。2. 定期做好花木除草、喷药工作，做到喷药均匀，无死角；无因病虫害而引起断枝倒伏现象，及时除草，无杂草丛生（20）。3. 花坛、花带轮廓清晰，整齐美观、无残缺，体现设计效果（20）。4. 定期浇水、适量施肥、管理到位，保证花期长、花色正、缺株率不超过 5%（30）。
花房苗圃	5	做好花房苗圃管理工作，满足学校需要。

机械保养	5	绿化机械定期检修保养，完好率 95%以上。
校园环境卫生	15	1. 道路全天保洁, 无明显垃圾堆积（30）。2. 人行道每天清扫 2 次，不得将垃圾扫入草地（10）。3. 道路清扫按规定区域定时清扫、按时完成（10）。4. 垃圾日产日清，无积存；垃圾箱周围保持清洁；不焚烧垃圾；垃圾清运时沿途无散落（20）。
楼内卫生保洁	15	1. 门窗干净，无张贴物；灯具、电扇每学期擦拭一次（10）。2. 地面干净，无痰迹、杂物、无堆积物，无拖布痕迹（15）。3. 墙壁无尘土；脚印、球印，乱涂、乱画痕迹应及时清理；墙角无蜘蛛网（10）。4. 楼梯扶手清洁，楼梯踏步干净，无痰迹和卫生死角（10）。5. 桌椅干净无灰尘，课桌内无杂物，黑板槽内粉末清理及时（15）。6. 厕所地面干净、整洁、无积水、无污垢；隔段上无乱涂乱画痕迹；大小便池无积存、无脏迹；便纸篓每天倾倒干净，卫生工具摆放整齐（20）。7. 教师休息室地面干净；桌椅、沙发整洁（10）。8. 开水器每天擦拭，表面干净，维修及时，水温达标（10）。
家属区环境卫生	15	1. 主干道路，全天保洁，路面整洁，无明显垃圾堆积；行道树无乱张贴现象（30）。2. 支干道路，路面基本干净，无纸屑、果皮、无堆积物（20）。3. 保洁区域内基本无废弃物，无卫生死角（20）。4. 定期对垃圾箱进行擦洗，垃圾箱周围保持清洁；不焚烧垃圾（30）。
安全管理	10	1. 有规范的安全管理制度并按制度进行规范管理（40）。2. 加强对职工的管理教育，提高安全意识，施工中严格规范作业，作业区有明显的警示标识（30）。3. 加强农药安全管理，库房管理规范，校园喷药通过网络等形式告知广大师生，避免发生安全事故（30）。

五、医疗服务质量标准

负责校内师生普通门诊医疗工作，做好 24 小时接诊制度；做好教工体检、新生及毕业生的体检工作；加强对师生员工的卫生保健宣传。

（一）质量标准及要求

1、建立健全各项规章制度，规范日常管理。

2、注重思想教育，增强服务意识，提高服务质量。

3、完善校内医疗卫生保健管理体系，做好全校师生员工的医疗卫生保健工作。

4、认真贯彻以“预防为主”的方针，在完成普通医疗及急诊急救工作基础上，加强医疗卫生保健工作及心理卫生咨询、教育工作，按规定的计划定期组织完成各种体格检查，建立医疗保健档案，重视对流行疾病的治疗和预防，杜绝流行疾病的发生和扩散。定期对食品、水源进行监测，进一步完善大学生医疗保险相关工作。

5、实行 24 小时门诊、急诊值班制，按急诊分级管理规定处理急诊患者；药品和治疗费用明码标价，收费合理，规范投诉处理流程。

6、确保卫生所内整洁无污物，医疗废弃物和生活垃圾按规定分开、定点堆放，及时清理；诊室内清洁卫生，地面干净无污迹，物品摆放整齐划一，床铺整洁，被褥定期更换。水池、污物桶每日清刷，保持清洁，无污迹。

7、诊疗区和病房内严禁吸烟，地面无烟头，其他人员吸烟时，工作人员要主动劝阻；诊疗区、办公区安静、舒适，各项工作井然有序，为病人创造整洁、宁静、温馨的诊疗环境。

8、医务人员着装整洁、佩戴胸卡，符合医务人员仪容仪表整体要求；在工作时不得接打与工作无关的电话、聊天、离岗超过 10 分钟或做其他与工作无关的事情。

9、按规定对学生和教职工的办理医疗报销手续；医务人员语言文明，服务热情，使用文明用语，同情、关心、体贴病人，未发生工作人员服务态度恶劣造成的投诉。

10、爱护医院仪器设备，药品及其他公共财物，不浪费、不私吞、不损坏、不以公物做人情，廉洁奉公，不以医谋私

11、军训、运动会或大型活动时能及时做好服务工作，未造成较恶劣后果。

12、医疗机构从业人员（指医师、护士、药学技术人员和医技人员）必须是依法取得职业资格或依法经过资格认定的人员；从业人员要自觉遵守国家法律法规，遵守医疗卫生执业法规和纪律，严格执行医疗机构各项制度规定，以及医疗机构从业人员规范，严格执行医疗护理技术操作规程，杜绝各种医疗事故的发生。

13、对病人不得推诿，医生及时填写病历，记录病人病情及处理意见；发现重大疫情，及时汇报。

14、医疗设备及药品实行招标采购，杜绝假冒伪劣药品的进入。

15、按照教学计划开展健康教育，提高师生员工的卫生知识，经常对从事经营、生产食品人员进行卫生知识和营养知识的教育。

16、服务对象满意度 90%以上。

（二）评价标准：

检查项目	权值	评分标准
服务环境	20	1. 规范使用标识，各个功能区指示清楚；在需要警示的地方有明显的警示标识，如医疗垃圾回收处、禁烟标识等（10）。 <u>2. 提供清洁饮用水等便民服务用具（10）。</u> 3. 卫生所环境整洁卫生，机动车、自行车等停放有序（10）。4. 卫生所内外装修、装饰整洁，地面光洁，无污物垃圾；楼道、楼梯整洁卫生（20）。5. 各功能单元设备、仪器、

		办公家具等摆放整齐、干净，清洁区与污染区有明显划分（20）。6. 医疗污物满足医疗废物管理有关规定，废弃物和生活垃圾的分类、归集、存放、处置符合国家有关规定（20）。
服务功能	20	1. 开展常见病、多发病的诊疗，常规诊疗病种满足基本要求（10）。2. 有完善的突发事件急救制度及流程，岗位职责明确，并每年至少开展2次急救应急演练（10）。3. 有执业资质的医生及护士能熟练操作抢救设备，参加市级以上部门组织的急救培训（10）。4. 能够根据师生实际需要配备基本药物，配备品种不低于100种（10）。5. 药剂人员可能提供药事咨询服务（10）。6. 开展健康宣传资料、宣传栏、健康咨询、健康教育讲座等（20）。7. 传染病和突发公共卫生事件风险管理、发现和登记、信息报备和处理（10）。8. 卫生监督协管服务，包括食品卫生检查、饮用水安全巡查、学校卫生服务报告（20）。9. 健康体检：落实教职工体检制度，组织协调各类人员按时参加体检。全体教职工每年一次，新进人员调入前安排一次，各类人员健康档案齐全、规范。
服务质量	20	1. 医务人员着装整洁、佩戴胸牌、举止文明（10）。2. 医务人员服务规范，不在服务期间聊天、打电话或做其他与工作无关的事情，不无故拖延，不随意离开岗位，严禁推诿、拒诊病人（20）。3. 工作人员按规定统一着装，服装整洁，挂牌上岗（10）。4. 使用文明用语，热情礼貌，语言亲切，服务态度热情、主动、耐心，尊重患者（20）。5. 执行首诊负责制（20）。6. 向校内师生公布咨询电话，并提供电话咨询服务（20）。

质量安全	10	1. 按照药品使用管理规定，规范医师处方行为，确保基本药物的优先合理使用（20）。2. 每季度开展一次处方点评，点评内容符合国家规范要求（20）。3. 制定消毒供应室、门诊、治疗室等重点部门的消毒与隔离制度，为医务人员提供符合国家标准的消毒与防护用品（30）。4. 规范填写病历、门诊日志、处方等医疗文书（30）。
信息公开	5	1. 向师生公开服务 <u>范围、服务项目、价格</u> 等相关内容（50）。2. 信息安全：保证各类重要内部信息及师生、患者健康等隐私信息不外泄（50）。
药品管理	10	1. 药品管理：实行药品零差价销售，有完善的药材管理制度和合理用药措施，及时供应常用药品。库房药品存放符合规定，帐、物、卡相符，出入库手续完备；药材质量完好，损耗率 $<0.5\%$ ；处方调剂合格率达到100%。（40）。2. 医疗设备：建立健全医疗器材设备档案和操作规程，完好率达90%（40）。3. 医用耗材：建立医用耗材供方资质审核及评价制度，专职管理和定期检查制度（20）。
医德医风	15	1. 服务方向明确，满足教职工基本卫生需求，无推诿、拒收现象；有医德规范或文明服务守则，建立内部约束监督机制和医德医风档案，定期检查评比，杜绝不正之风。2. 定期开展服务师生对服务质量、服务态度、服务项目、医疗价格等进行监督评价，对反馈的问题和建议进行整改和说明。