**浙江工商大学后勤服务中心**

**量化管理评分实施细则**

**编号：3**

1. **总则**

为客观评价各部门的工作质量，加强对中心各部门服务质量、安全管理、工作纪律等方面的考核，充分激发和挖掘各部门的工作活力和潜力，推动各部门工作规范有序、优质高效、廉洁安全运行，特制定《浙江工商大学后勤服务中心量化管评分实施细则》。

**第一条** 评分实施依据

《浙江工商大学后勤服务中心部门绩效考核暂行办法》、《浙江工商大学后勤服务中心监控工作条例》、《浙江工商大学后勤服务中心安全管理条例》。

**第二条** 评分实施原则

量化管理评分实施细则本着“细化标准、公平公正、突出重点、奖惩挂钩”的原则进行。力争“科学、公平、公正、客观”地对后勤服务质量、安全管理、工作纪律进行评分。

**第三条** 组织领导

设评分实施领导小组，成员由中心领导班子组成，对评分考核工作进行监督、议决。评分日常具体事务由中心监控部负责。

**第四条** 评分实施对象

后勤服务中心所属各部门。

**第二章 评分内容**

**第五条** 评分主要项目及内容

1.具体分为服务质量和安全管理两大项；

2.每大项根据《后勤服务中心各部门服务评分量化区分表》测评区分标准，评分分为四个档次；

3.为公平起见，根据工作性质、服务形式、对象规模、行业特点等差异，将中心部门划分为两或三个类别，每个类别总分值相同，但档次评定划分标准不同。每个类别扣分标准也不同，一类部门同问题同分值，二类部门加扣1分，三类部门加扣2分。

4.具体评分小项目参考《浙商大后勤服务监督量化评分表》、《浙商大后勤安全监管量化评分表》，分值为1-5分每项。

**第三章 评分方式和程序**

**第六条** 评分统计周期

评分按教学月进行，并将分数按月发送至各部门负责人邮箱。学期考核计算方式为总分数除以月份数。

**第七条** 评分方式

根据每月《监控巡查信息》、书记校长信箱、浙商大微信服务平台投诉建议，中心监控部服务质量、工作纪律与安全工作考核及学校职能部门督查等途径进行，并根据部门年度具体工作实行增减分机制。

（一）《监控巡查信息》

监控部发布的《监控巡查信息》中，每条服务质量和安全管理相关问题，根据《浙商大后勤服务监督量化评分表》、《浙商大后勤安全监管量化评分表》中相应条款进行扣分。

（二）书记校长信箱、浙商大微信服务平台投诉建议

师生员工对各部门的服务质量和安全管理工作，通过书记校长信箱、微信平台等渠道进行监督投诉。其有效投诉监控部会按月进行统计、分类、核算、评分。

（三）学校职能部门督查

学校公共事务管理处、保卫处、校爱卫会、校平安校园领导小组、综治办等职能部门对后勤的服务与安全等方向建设进行的督查、通报。针对相关责任部门的职责进行相应的扣分。

（四）增减分机制

1. 符合下列情况的可实行加分

（1）被媒体刊载报道加5-10分；（按媒体等级实现加分分值，单项不累计）

（2）被高校同行推广运用加5分；（加分部门需提供依据）

（3）提出合理化建议或通过技术创新等使工作取得明显经济效益和社会效益加5分；

（4）被校领导表扬并嘉奖加5分；

（5）被师生一致认可、表扬（通过各类互动平台发表表扬信等方式）加2分；（单项不累计）

2. 符合下列情况的可实行减分

（1）被校领导批示督办、督改的减2分；

（2）同一问题在一个月内被师生反复多次投诉减2分；

（3）被网络、报刊、电视等媒介暴光的减5-10分；

（4）违反中心监控管理条例的减分。（减分参照监控管理条例明细）

**第四章 评分评定及结果运用**

**第八条** 评分等级评定

（一）得分评定结果分为：优秀、良好、合格、不合格四个档次。

（二）实行一票否决制：凡年度内存在下列情形之一的，所在部门年度考核不合格。

 1.因服务质量问题引发群体性事件，事态严重，影响较大，造成严重后果的；

2.发生安全责任事故，造成重大社会负面影响或较大经济损失的；

3.违反党风廉政规定，给中心造成严重影响或损失的；

  4.其他严重事件，经中心领导小组讨论，应实行一票否决制的事项。

**第九条** 得分结果运用

部门年度得分作为部门年度考核依据之一。

**第五章 附则**

**第十条** 本办法解释权归后勤服务中心评分实施领导小组，具体由中心监控部负责实施。

后勤服务中心

二○二○年九月三十日