

江苏师范大学后勤保障部文件

后发〔2026〕1号

关于印发《后勤保障部质量与安全监督管理办法》 的通知

各科室、中心：

《后勤保障部质量与安全监督管理办法》已经后勤保障部研究通过，现予印发，请遵照执行。

江苏师范大学后勤保障部
2026年4月20日



后勤保障部质量与安全监督管理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步规范后勤保障部质量与安全工作，推进“六个后勤”建设，明确各科室、中心、服务企业及职工的履职要求，建立科学有效的监督机制，提升服务满意度和服务保障能力，依据国家有关法律法规、学校相关文件规定及学校后勤改革相关要求，结合后勤保障部实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于后勤保障部所属各职能科室、实体及外包服务单位，覆盖餐饮、住宿、物业、能源修缮、校园基础设施、商贸、医疗、幼教、校内交通等全部后勤服务领域。

第二章 组织机构及职责

第三条 后勤保障部建立部长、党委书记为服务质量与安全第一责任人的责任网络。根据后勤保障部设立的组织机构，建立全员服务质量与安全责任制。

质量与安全管理部门是相关工作的组织和协调部门。各科室、中心是服务质量与安全的具体实施部门，单位负责人为本单位服务质量与安全的第一责任人。各科室、中心明确服务质量与安全分管负责人、服务质量监督员和安全监督员。

第四条 工作职责

（一）质量与安全管理部门

1. 负责后勤保障部质量与安全监督工作体系的建设。
2. 负责后勤保障部质量与安全监督工作的监督巡查、督促整改。按月对各单位自查情况进行验证并组织抽查。

3. 负责后勤保障部安全工作考核与评价。
4. 负责后勤保障部服务质量统计、分析、考核与评价。
5. 负责后勤保障部服务质量建议、意见和投诉的监督巡查、督促整改。
6. 负责后勤保障部质量与安全工作风险分类防控及隐患排查的监督巡查、督促整改。

（二）各科室、中心

1. 负责本科室、中心质量与安全工作体系的建设，制定完善服务质量标准、考核标准、工作流程、工作规范等制度并组织实施。
2. 负责科室、中心质量与安全工作的日常检查、管理和考核，按月开展自查。
3. 自觉接受上级政府主管部门、行业监督部门和学校质量与安全监督工作的监督检查，负责问题整改。
4. 负责受理、调查和处理涉及本单位的质量与安全工作投诉、意见及建议，并及时进行反馈和回访。
5. 负责本单位质量与安全监督培训工作。

第三章 巡查方式及成员

第五条 质量与安全巡查方式及成员

（一）日常巡查

1. 执行主体：质量与安全管理员科，安全监督员、质量监督员。
2. 要求：巡查人员需佩戴质量安全监督牌，每周对重点区域（食堂、宿舍、教学楼等）、周工作计划完成情况开展 1—2 次常规巡查，每月对非重点区域开展 1—2 次巡查。
3. 记录形式：使用巡查记录表、照片实时记录，留存电子版

备案。

（二）专项巡查

1. 触发条件：针对阶段性重点工作、高频投诉问题或专项任务启动。

2. 人员组成：由质量与安全管理科牵头，联合相关业务部门负责人、技术骨干组成专项巡查组，必要时邀请师生代表参与。

3. 频次：根据工作需要确定，原则上每月专项巡查不少于 1 次。

（三）临时联合巡查

1. 联合单位：地方职能部门、校内其它单位。

2. 巡查内容：聚焦食品安全、消防安全、特种设备安全等。

3. 形式：采取突击巡查方式，不提前通知被巡查单位，每年联合巡查次数不少于 2 次。

第四章 巡查内容与标准

第六条 巡查标准的制定依据

巡查所依据的各项标准，参照各单位正式发布的工作手册、内部管理制度、工作流程、岗位职责及考核细则。

第七条 巡查内容与标准的构成

基于第六条规定，本办法涉及的巡查主要涵盖机关科室及全部后勤服务领域。为明确细化各项巡查的具体指标与评分标准，特制定《后勤保障部质量与安全巡查标准细则（试行）》（以下简称《细则》），作为本办法的附件。

第五章 巡查结果处理流程

第八条 质量与安全巡查结果处理流程

（一）问题记录

巡查人员需现场记录问题类型、责任主体、具体情况，并附3张及以上不同角度的照片（或10秒以上视频），留存电子版备案。

（二）整改要求

1. 职责范围内的问题：质量与安全管理部门向责任单位出具《整改通知书》，明确整改内容、时限、验收标准。

2. 职责范围外的问题：质量与安全管理部门当日上报后勤保障部，由部领导协调相关部门处理，同步跟踪整改进度。

（三）跟踪复查

整改期限届满前1个工作日，质量与安全管理部门应提醒责任单位。到期后应立即组织复查，原则上不超过2个工作日，复查合格的闭环管理。不合格的，下发《二次整改通知书》并约谈责任单位负责人。

（四）分级处理

1. 一般问题：不影响安全、服务基本正常，限期整改，不纳入考核扣分。

2. 较严重问题：影响服务质量或存在潜在风险限期整改，纳入年度考核。

3. 严重问题：危及安全或造成不良影响立即整改，约谈负责人，纳入年度考核，通报批评。

4. 重大问题：引发安全事故或重大投诉，启动问责机制，追究相关人员责任。

（五）结果应用

1. 每周通报：周督查情况通报。

2. 月度汇总：《后勤保障部质量监控简报》。

3. 季度总结：《后勤保障部安全工作简报》。

4.年度考核：将巡查结果（整改完成率、严重问题数量等）纳入各科室、中心及个人年度考核。

5.科室、中心年度考核等次，由后勤考核工作领导小组结合考核得分情况，综合评判认定。

（1）考核等次分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。

（2）各等次认定标准如下：

优秀等次：原则上不超过参评单位总数的30%，在全面达成目标任务与重点工作基础上，且具备下列表现之一：工作成效突出，获得行业协会、校级一等奖及以上表彰或奖励；在服务保障、管理机制等方面取得重大突破或创新，超额、超预期完成任务；对学校或后勤声誉、发展有显著提升，或具有其他突出事迹并产生积极影响。

良好等次：能够较好完成目标任务与重点工作，职能履行到位，工作推进扎实，具有一定亮点或创新成效。

合格等次：能够基本完成目标任务与重点工作，职能履行基本到位，无重大失误或负面影响。师生满意度达到90%及以上。

不合格等次：未完成主要目标任务及重点工作，或出现下列情况之一：职能履行明显不到位，并造成不良后果；发生安全责任事故；或因服务质量问题被校级及以上部门通报批评，对后勤声誉造成严重负面影响。

（六）奖惩挂钩：考核结果与奖励、评优评先直接关联。

1.经济奖励与问责：

优秀等次：对获评“优秀”的科室及中心予以现金奖励，其中科室奖励1000元，中心奖励3000元。

不合格等次：首次不合格：由分管领导对责任人进行诫勉谈

话；连续两次不合格：在单位范围内予以公开通报批评；连续三次不合格：负责人应当主动辞去现任职务。

2.作为评优评先的重要依据

推荐参评校级及以上先进集体、个人等荣誉，原则上从近一年考核为优秀的科室、中心及其成员中产生。考核为良好及以上的科室、中心，方具备参评后勤保障部年度评优的资格。

3.用于推动服务改进与能力建设

强制整改与督导，对考核为不合格的科室、中心，由后勤保障部下达《限期整改通知书》，责令其制定整改方案，明确时间表与责任人。后勤保障部成立督导组进行全过程跟踪与复核。对考核为合格的科室、中心，需对照考核反馈，提交针对性的《改进计划与承诺书》。

4.建立考核结果的公开与反馈机制

通报年度考核结果，树立优秀科室、中心为先进典型，广泛宣传其事迹，营造“比、学、赶、超”的氛围。对不合格等次的评定原因及整改要求在一定范围内公布，强化警示作用。

建立“一对一”绩效反馈面谈制度。分管领导与所分管科室、中心负责人进行面谈，充分肯定成绩、明确指出问题、共同制定未来发展或改进计划。

第六章 巡查纪律与责任

第九条 后勤保障部各科室、中心及员工应自觉接受并配合巡查，发现问题及时整改。

第十条 巡查人员应坚持公平、公正、公开的原则执行巡查任务，如实记录和反映被巡查单位的情况，对巡查记录的真实性负责，不得滥用职权为单位或个人谋求利益。

第七章 附 则

第十一条 本办法自发布之日起实施。

第十二条 本办法附件《后勤保障部质量与安全巡查标准细则（试行）》为本办法不可分割的组成部分，与正文具有同等效力。

第十三条 本办法由质量与安全管理工作科负责解释。

附件：《后勤保障部质量与安全巡查标准细则（试行）》

后勤保障部

2026年4月20日

附件

后勤保障部质量与安全巡查标准细则(试行)

一、机关科室

(一) 内部管理与制度建设 (15分)

制度规范，工作职责、管理规章、办事流程清晰明确(4分)；安全与保密，具备完善的消防安全、信息安全及保密工作预案与措施，无责任事故(4分)；学习与培训，定期组织业务技能、政策法规及内部规范培训，学习记录完整详实(4分)；管理效能，内部管理井然有序，执行力强，积极引入并有效落实现代化管理方法(3分)。

(二) 核心业务与服务质量 (60分)

1.员工形象与素养(10分)：衣着得体，仪表端正，体现机关工作人员良好精神风貌(3分)；遵守工作纪律，在岗期间不做与工作无关的事(如网购、闲聊、玩游戏)(4分)；服务态度热情、用语文明，具备良好的沟通协调能力(3分)；

2.业务办理与规范(40分)：严格执行各项政策法规和办事程序，确保流程合法合规(5分)；业务处理及时、准确、规范，档案资料管理有序，台账记录清晰完整(5分)；高效完成组织、接待、物资调配等日常工作，保障工作有序运行(10分)；推行“首问负责制”，对来访、来电咨询做到耐心解答、有效引导(5分)；办公环境整洁，文件资料、办公用品定置定位，无安全隐患(5分)；加强内部协作，积极支持配合其他部门工作，形成工作合力(5分)；保守工作秘密，不泄露未经公开的工作信息(5分)。

分)。

3.资产与设备管理(5分):固定资产管理规范,领用、维修、报废手续齐全(4分);节约使用办公耗材,杜绝浪费(1分)。

4.环境卫生与安全(5分):责任区域干净整洁,物品摆放有序(3分);安全意识强,下班后及时关闭电源、门窗,消除安全隐患(2分)。

(三)沟通协调与信息建设(5分)

确保上传下达渠道畅通,及时准确传递各类信息(2分);维护和管理内部通讯、办公自动化系统,保障其稳定运行(1分);做好部门内部及跨部门的信息共享与协同工作(2分)。

(四)服务保障与应急响应(10分)

能够快速响应并妥善处理各类临时性、应急性事务(5分);为部门整体运行提供及时、到位的后勤支持,保障日常工作需求(5分)。

(五)服务满意度(10分)

有意见箱(簿)方便学生反映意见的措施和渠道,标识清晰(2分);对学生提出的意见和建议,能做到及时响应、有效处理和反馈(3分);每季度至少开展1次服务满意度征集或测评,并有分析记录(2分);根据征集结果制定并落实改进措施,且将典型问题的改进情况向学生公示(3分)。

二、饮食服务

(一)制度建设(5分)

规章制度张贴上墙(1分);确保全校师生日常伙食供应,杜绝食品卫生安全事故,有措施预案(1分);定期进行食品卫生知

识及业务知识的培训和从业人员操作规范培训，并做好相关记录（1分）；内部管理制度健全，措施到位，落实有效，执行力好，现场管理见成效（2分）。

（二）环境卫生（20分）

1.厨房卫生（10分）：操作间地面有油泥、残迹、积水（1分）；玻璃、墙壁、天花板有污迹、蜘蛛网（1分）；抽风墙、油烟罩有明显的污迹（1分）；下水沟有异味、沉积物，未及时清理（1分）；灶台、水池、门窗有污迹（1分）；和面机、馒头机、饺子机、烤箱等用后不擦洗干净，有灰尘、油泥、残迹（1分）；厨房所用各种炊具（刀、墩、板、容器、笼屉、抹布等）摆放不整齐，使用前后刷洗不彻底（1分）；餐具、茶具做不到每餐消毒，达不到光洁、干燥的效果（1分）；择菜间蔬菜不分类上架，摆放不整齐（1分）；工作完毕后不立即清理地面（1分）。

2.售饭间卫生（4分）：地面不干净，摆放杂物（1分）；墙壁、窗口玻璃、窗口台、窗口机、灯具路线、灭蝇器上有污迹（1分）；售饭时售饭台不注意随时保洁（1分）；售完饭不及时清理售饭台（1分）。

3.餐厅卫生（6分）：地面有废弃物（塑料袋、纸片等）（0.5分）；有明显油腻、灰尘（0.5分）；不能做到随时保洁（0.5分）；不能保证每天一次彻底打扫（0.5分）；桌凳椅不及时清理或清理不干净（0.5分）；非学生就餐期间，桌面有油腻灰尘，不能保持干净（0.5分）；桌凳摆放不整齐（0.5分）；插座、消防箱、柜子、泔水台等不能保持干净（0.5分）；洁具不洁或摆放不整齐、不到位（0.5分）；餐厅外环境阶梯、楼梯间等地面、墙壁、楼梯

扶手不干净，摆放杂物（0.5分）；门窗、柱子、墙壁、天花板等有污迹或有张贴物（0.5分）；洗碗池不能保持干净，池内有杂物（0.5分）。

（三）食品卫生（35分）

1.原料卫生（25分）：盐、味精、酱油、醋四种原料私自购买（此项不得分）；植物油发现色泽、透明度、气味异常或有焦臭、酸败味（此项不得分）；发现购买违禁原料及添加剂（此项不得分）；对采购食品的生产厂家、生产日期、保质期不明确，不清晰（10分）；畜肉类原料无兽医部门检验印章（此项不得分）；水产品鲜活度不佳，体表形态变形，肉无弹性，达不到检验标准（此项不得分）；蔬菜、水果形态异常或有腐烂、霉变现象（此项不得分）；发现食用四季豆、发芽土豆（此项不得分）；粗加工场地不清洁（2分）；蔬菜粗加工不按照一择、二洗、三切的顺序操作（6分）；洗菜荤素不分开（5分）；装有净菜的菜筐直接放在地上（2分）。

2.待售食品质量、卫生（10分）：米饭发现有异味或有异物（此项不得分）；面制品碱大、碱小或板结未发起（2分）；油炸制品板结未发起或有异味（4分）；菜肴口味过咸、过淡、过烂、夹生（2分）；出售腐败、变质、霉变的菜（此项不得分）；剩饭、剩菜再出售时不充分加热（此项不得分）。

（四）行为规范（10分）

工作人员迟到、早退（1分）；旷工（1分）；不知基本的机械使用、饮食加工、饮食卫生常识，不服从管理（1分）；售饭、保洁人员用语不文明，说话粗鲁（0.5分）；不能耐心、及时回答

就餐者提出的问题（0.5分）；与学生发生冲突（1分）；发现学生遗失饭卡等物品不及时归还或上交（0.5分）；上班时间不穿工作服，不戴工作帽，窗口不戴口罩（0.5分）；着装穿戴不整齐，穿背心、拖鞋、高跟鞋（服务员、营业员除外）（0.5分）；工作服、围裙等不干净，穿工作服出食堂（0.5分）；工作人员不勤洗澡、洗头、刮胡子、剪指甲，戴戒指或涂指甲油（0.5分）；工作前、便后不洗手（0.5分）；在食堂内抽烟，随地吐痰（0.5分）；出售食品时不用专用的器具（0.5分）；出售食品时吃饭（0.5分）；用个人的勺在盘中打菜吃的（0.5分）。

（五）安全管理（20分）

用人不上报中心备案或使用不符合上岗条件的人员（此项不得分）；上报中心的数据、情况不实（5分）；卫生、安全责任未落实到个人（2分）；在餐厅等公共区域摆放个人物品（1分）；不按操作规程操作烹饪机械（此项不得分）；工作时打闹、玩笑、玩手机，特别是操作烹饪机械时注意力不集中以及做与工作无关的事情（此项不得分）；起油锅时，灶前无人看管（此项不得分）；炒菜完毕不把煤气阀关闭（此项不得分）；有外人进入食堂未发现、未制止（此项不得分）；中心提供的设备、设施、房屋等丢失、损坏、擅自改动（3分）；使用不符合要求的水电设施（2分）；消防设施不齐全或被损坏（3分）；地面出现油污、积水没及时打扫，造成人员摔伤的（此项不得分）；不能及时、圆满地完成饮食中心下达的工作任务（2分）；其他不遵守有关法规、校规及中心管理规定的行为（2分）。

（六）服务满意度（10分）

每月听取不少于 1 次师生或伙食会对饮食服务的意见建议和满意度情况，并有分析记录（3 分）；食堂餐厅有意见箱、簿、台等方便师生反映意见的措施和渠道，及时处理就餐者意见和建议（2 分）；对学生提出的意见和建议，能做到及时响应、有效处理和反馈（3 分）；定期公布原材料进货价格和市场变化信息（2 分）。

三、公寓服务

（一）制度建设（10 分）

建立岗位职责及安全责任制度（2 分）；建立宿舍管理制度（2 分）；建立服务管理制度（2 分）；建立考勤、考核、奖惩制度（2 分）；建立工作流程（2 分）。

（二）服务与管理（35 分）

学生公寓的调配、住宿安排及时合理（4 分）；学生公寓生活用品的发放准确有序（3 分）；公用设施设备的管理维护，及时处理学生的报修（4 分）；做好学生宿舍的内务卫生监督工作，每周检查一次内务卫生，及时公布检查情况，开展“文明宿舍”检查评比活动（4 分）；做好夜间晚归学生的登记工作，并定期检查晚归情况，有记录，禁止外来人员留宿（4 分）；内部团结、工作协调、办事效率高（3 分）；提供针线包、小五金等日用品（3 分）；洗衣房卫生整洁、无异味，洗衣机消毒及时（4 分）；开水水温达到规定要求，定期检测管道、水龙头的质量，保证安全使用，无事故，有防烫伤措施（4 分）；职工有良好的师表形象，文明服务，礼貌待人，态度和蔼（2 分）。

（三）公共卫生（30 分）

楼道内无垃圾，做到日产日清，楼内公共场所无堆积物（4

分)；楼道、楼梯、楼梯扶手、地面等公共部位干净、清洁(5分)；公共场所门窗玻璃干净无污迹、灰尘、粘贴物等，门窗玻璃明净、完好(4分)；公用厕所做到无积水、无便迹、无异味、无污迹，地面干燥洁净，排水畅通(4分)；每月对公用厕所用酸洗刷一次，做到无臭味、无尿垢、无水锈(4分)；宿舍区内公共部位墙壁无灰尘，无乱写乱画，无脚印、球印，无蜘蛛网(5分)；公共范围内环境无杂草，无白色垃圾(4分)。

(四) 安全管理(15分)

做好楼内水电节约及安全检查，遇到故障及时报修(3分)；确保安全工作检查有记录，消防设施完好，门卫值班人员在位，来访登记交接班有记录，杜绝安全事故的发生(4分)；有计划地对职工进行岗位技能培训，加强职业道德、法制、安全教育(4分)；公寓内安全通道要畅通，无堆放物，各种安全标识清楚、准确、完好(4分)。

(五) 服务满意度(10分)

有意见箱(簿)方便学生反映意见的措施和渠道，标识清晰(2分)；对学生提出的意见和建议，能做到及时响应、有效处理和反馈(3分)；每季度至少开展1次服务满意度征集或测评，并有分析记录(2分)；根据征集结果制定并落实改进措施，且将典型问题的改进情况向学生公示(3分)。

四、物业服务

(一) 制度建设(10分)

建立岗位职责及岗位考核办法(3分)；建立楼宇管理、校园管理、绿化养护、收发服务、特种设备管理制度和操作规程(4

分)；建立清洁卫生材料、工具、药物等采购、入库、出库、使用制度(3分)。

(二) 楼宇管理 (30分)

1.楼内卫生(28分)：校区楼宇物业管理及时到位(5分)；门窗玻璃干净无污迹、灰尘、粘贴物(5分)；课桌椅摆放整齐，干净无灰尘，无杂物纸张(5分)；讲台整洁无尘，黑板保持洁净(4分)；卫生间无异味、无黄垢，垃圾及时清理，地面干燥洁净(4分)；楼梯过道、应急通道干净，无死角(3分)；直饮水供应正常，保持清洁(2分)。

2.教师休息室(2分)：桌椅、沙发整齐洁净，物品摆放有序(1分)；开水供应正常，按要求配备教学辅助材料(1分)。

(三) 绿化养护 (15分)

各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损，无明显病虫害、斑秃现象，符合 CJJ/T 287 的要求(3分)；绿篱、灌木定期修剪，造型美观(2分)；根据季节和植物生长需要，适时、适量进行灌溉和施肥，无明显旱涝现象(2分)；以预防为主，发现病虫害及时采取环保、有效的措施进行治疗(2分)；绿地内无影响景观的杂物、垃圾等，无树挂、乱拴乱挂等现象，无改变用途和破坏、践踏、占用现象(2分)；绿化机械工具妥善保管维护(2分)；农药等化学药品使用和保管确保安全(2分)。

(四) 校园卫生 (15分)

校园内路面无明显纸屑杂物等暴露垃圾，无明显泥沙污物(4分)；河面、池塘、喷泉保持整洁，无明显漂浮物，岸坡整洁(3分)；垃圾日清日运，无污渍、无堆积(3分)；化粪池定期抽粪，

无外溢；排水沟定期清理，无明显堵塞（3分）；雨雪天气后，及时清理路面积水和积雪，确保道路畅通；落叶季节，加大清扫力度。（2分）。

（五）会务服务（5分）

提前布置会场，调试好音响、话筒、投影等设备，准备好茶水（2分）；会中提供礼貌、专业的茶水续添服务，保持会场安静，及时处理突发情况（2分）；会议结束后及时清理会场，恢复原状，关闭电器设备，做好清洁工作（1分）。

（六）收发服务（5分）

收发工作准确、及时，确保机要文件不泄密（2分）；做好挂号信、汇款单、邮包单的登记工作（1分）；确保邮件存放区域安全、干燥，对重要信件和包裹进行妥善保管，防止丢失和损坏（2分）。

（七）安全管理（10分）

按照规定制定楼宇管理工作安全和校园绿化卫生管理工作操作安全应急预案（2分）；根据特点制定风险点防范措施（2分）；农药及危险品存放有较严密的安全管理制度，并有专人管理，出入有记录（2分）；操作有毒有害药品时，应按规定佩戴防护器具（2分）；无重大安全和管理投诉（2分）。

（八）服务满意度（10分）

有意见箱（簿）方便师生反映意见的措施和渠道，标识清晰（2分）；对师生提出的意见和建议，能做到及时响应、有效处理和反馈（3分）；每季度至少开展1次服务满意度征集或测评，并有分析记录（2分）；根据征集结果制定并落实改进措施，且将典

型问题的改进情况进行公示（3分）。

五、能源管理

（一）制度建设（10分）

建立覆盖水电暖管理全过程的、系统化的规章制度体系，内容应至少涵盖岗位职责、安全管理、运行操作、服务规范、应急处置、能耗管理、设备保养、考核奖惩等方面（5分）；确保各项规定在实际工作中得到严格、有效的执行（3分）；定期对现有制度进行评审和修订，确保其始终与最新的国家法规、技术标准及学校发展需求保持一致（2分）。

（二）保障供应（25分）

确保供水、供电、供暖系统无责任性中断事故（15分）；计划性停水、停电、停暖须提前至少8小时通过有效渠道通知到所有受影响用户（紧急抢修情况除外）（5分）；实行技防人防相结合管理方式，有完善的管理制度和 work 规范、操作程序，有专人负责管理（3分）；建立落实管理责任制，计划性停水停电停暖手续完备（2分）。

（三）安全运行（15分）

建立覆盖全校的水、电、暖安全管理网络，明确各级责任人及其职责，实行“一级对一级负责”的责任追究制度（3分）；建立并严格执行安全运行保障制度，定期监测供电负荷，及时调整三相负荷平衡，防止设备过载。对供水、供暖等关键运行参数进行定时巡查与记录（3分）；明确各在岗人员的岗位职责。运行值班人员须及时、规范、完整地记录设备运行状况、仪表参数及交接班注意事项，确保记录可追溯（3分）；配电、供水、供暖等特

殊工种的值班和操作人员必须持证上岗，坚守岗位，规范操作，记录齐全（3分）；定期对供水、供电、供暖管网及设施进行巡视检查，发现隐患及时处理，并做好详实的检查记录（3分）。

（四）计量管理（10分）

对校内水表、电表、热能表等计量装置进行定期巡检与维护，确保其正常运行（2分）；对自然损坏或出现故障的表计，应及时进行更换（1分）；接到更换通知单后，规定时限内保质保量完成更换任务（1分）；换下的旧表计须在当日通知相关管理人员进行回收、登记与处理（1分）；切实做好水电暖系统的节能技改调研和项目申报工作（1分）；对已批准的技改项目，须如期完成，并做好经费的规范使用与管理（2分）；技改项目完成后，应提供详实的经费使用效益分析报告，评估节能效果与投资回报（2分）。

（五）节能管理（15分）

定期做好水平衡测试工作，有记录（2分）；加强公共用水用电管理，做好技术改造（3分）；路灯管理，经纬度控制器控制的，定期检查经纬度控制器是否正常工作，不能正常工作及时更换。时控器控制的，随季节变化，供、停时间适时调整（2分）；定期做好水电查漏、堵漏，节电节水技改工作（3分）；定期做好水电指标的下达、管理控制和水电费回收工作（3分）；做好节水节电的宣传工作，每年不少于两次（2分）。

（六）浴室服务（15分）

建立浴室管理制度，包括开放时间、卫生标准、安全须知等（1分）；浴室卫生：保持浴室地面、墙面、淋浴区整洁，无积水、无杂物、无异味。更衣区、吹风机区域干净卫生（3分）；浴室设

备，确保淋浴喷头、冷热水阀门、吹风机、储物柜等设施完好率不低于 98%（2）；浴室安全，定期检查电路、通风及防滑设施，确保无漏电、滑倒等安全隐患（4 分）；服务质量，服务人员统一服装，服务热情（2 分）；洗浴计费系统准确、透明，收费标准符合学校规定，并予以公示（3 分）。

（七）服务满意度（10 分）

有意见箱（簿）方便学生反映意见的措施和渠道，标识清晰（2 分）；对学生提出的意见和建议，能做到及时响应、有效处理和反馈（3 分）；每季度至少开展 1 次服务满意度征集或测评，并有分析记录（2 分）；根据征集结果制定并落实改进措施，且将典型问题的改进情况进行公示（3 分）。

六、工程管理

（一）制度建设（10 分）

建立覆盖项目周期的管理制度体系，明确从立项、施工、验收到审计配合、归档各环节的规范与标准（5 分）；完善监管、考核机制，确保所有管理工作有章可循、责任到人，实现规范化、标准化运作（5 分）。

（二）项目全过程管理（25 分）

确保项目从预算、设计、招标配合到施工、验收、决算及资料归档的全流程规范、高效（15 分）；重点做好施工过程监控与工期管理，确保项目按期、保质完成，并积极配合学校整体规划（10 分）。

（三）质量与成本控制（30 分）

所有采购项目须通过联合验收，确保一次性验收合格率（10

分)；严格执行工程变更审批程序，控制变更量(10分)；并实现项目资料规范归档(10分)。

(四) 安全与文明施工(15分)

严格遵守安全法规，建立健全内部安全管理制度(5分)；施工全过程须落实安全警示、围挡防护与扬尘控制，全员佩戴安全装备，做到文明施工(5分)；加强人员安全教育培训，杜绝安全责任事故(5分)。

(五) 施工企业管理(10分)

建立施工企业档案(3分)；通过合同明确各方职责与质量标准(4分)；加强过程协调与履约监督，确保合作顺畅，杜绝推诿扯皮现象(3分)。

(六) 服务满意度(10分)

有意见箱(簿)方便师生反映意见的措施和渠道，标识清晰(2分)；采购项目前期施工方案征求使用单位意见，得到使用单位认可(2分)；邀请使用单位参与施工过程监督(2分)；验收及质保期针对使用单位反馈进行持续改进(2分)；对师生提出的意见和建议，能做到及时响应、有效处理和反馈(2分)。

七、维修服务

(一) 内部管理与制度建设(10分)

明确日常维修管理办法，规范报修、受理与派工、维修验收流程，明确材料使用、维修变更、审计与结算办法(4分)；明确入库施工企业管理办法，明确入库企业资格要求(2分)；规范入库企业人员、用房管理(2分)；强化维修质量管理、进度管理、造价管理、安全文明施工管理、资料管理(2分)。

（二）维修服务执行与规范（70分）

1.员工形象与素养（10分）：进入维修区域佩戴工作牌，仪表整洁，体现专业形象（3分）；服务态度热情、用语文明，遇问题主动沟通、耐心解释（4分）；遵守职业操守，不索取或收受用户财物，不无故拖延维修（3分）。

2.服务响应与现场规范（25分）：接报与响应：接收报修单派工及时（2分）；接报修按规定时限到达（3分）；现场操作，维修前向用户说明情况及预计时间（2分）；操作过程规范，严格遵守水电安全等操作规程（5分）；维修高效，故障判断准确（5分）；文明维修（3分）；施工完毕清理现场，恢复整洁，垃圾随身带走（3分）；不损坏用户非维修范围内的物品（2分）。

3.维修质量与材料管理（15分）：维修质量，故障排除彻底（5分）；维修成果符合相关行业技术标准（3分）；材料管理，维修材料质量合格，无使用假冒伪劣、三无产品（3分）；领用、使用材料有记录，节约使用，无浪费（4分）。

4.外包维修项目管理（15分）：建立入库维修企业档案（5分）；过程监管，对外包项目的施工进度、安全、质量进行有效监督，发现问题及时要求整改，记录完整（5分）；严格按合同及技术标准验收（5分）。

5.安全生产与环境保护（5分）：安全防护用品配备齐全、使用规范（2分）；如确需高空作业、带电作业，作业前经专业监理工程师审批，作业过程防护措施到位（2分）；废旧零件、耗材（如灯管、电池）等按规定分类处理（1分）。

（三）服务效能与档案管理（10分）

维修任务按时完成率高，用户满意度高（4分）；维修档案（报修单、维修记录、材料清单）填写规范、齐全，并及时归档（3分）；定期对维修数据进行核算分析（3分）。

（四）服务满意度（10分）

有意见箱（簿）方便师生反映意见的措施和渠道，标识清晰（2分）；对师生提出的意见和建议，能做到及时响应、有效处理和反馈（3分）；每季度至少开展1次服务满意度征集或测评，并有分析记录（2分）；根据征集结果制定并落实改进措施，且将典型问题的改进情况进行公示（3分）。

八、采购服务

（一）内部管理与制度建设（15分）

制度规范，采购管理办法、招标流程、岗位职责等规章制度齐全（4分）；风险防控与预案，具备完善的供应商管理、廉政风险防控及采购应急预案（如物资短缺），有措施、有预案（4分）；业务培训，定期组织采购法规、谈判技巧、产品知识学习及廉洁教育，培训记录完整详实（4分）；规范管理，内部流程清晰，执行力强，积极推行并落实采购管理信息化、规范化（3分）。

（二）采购业务执行与规范（65分）

1.人员职业素养（10分）：恪守职业道德，廉洁自律，无收受回扣等违纪行为（4分）；具备专业能力，熟悉市场行情和采购流程，工作严谨细致（3分）；服务意识强，能主动、高效地响应各部门的采购需求（3分）。

2.采购流程规范（30分）：计划与审批，采购计划制定科学，审批手续完备、合规（2分）；供应商管理，严格执行供货商管理

规定（2分）；采购过程公平、公正（4分）；招标与谈判，招标文件编制规范、严谨（3分）；评标过程透明、合规，资料归档齐全（3分）；竞争性谈判、询价比价过程记录完整，程序合法（4分）；合同与履约，合同条款清晰、权责明确（3分）；严格执行合同约定，跟踪履约情况，及时处理违约问题（3分）；验收与入库，饮食原材料由食堂库管员参与验收入库（2分）；维修原材料由维修库管员验收入库（2分）；抽检员对日进日出饮食原材料进行抽检，有详实验收记录，对不合格品处理及时（2分）。

3.物资采购专项（10分）：严格审核供应商资质，确保采购物资来源可靠、证件齐全（3分）；确保物资质量、安全，目检无质量问题，无以次充好现象（4分）；采购价格合理，定期进行市场询价，有效控制成本（3分）。

4.项目招标采购专项（10分）：采购文件编制合理（采购需求部分除外），表述准确（3分）；严格审核投标方资质与安全记录，确保安全与质量（4分）；加强饮食原材料合同过程监管，确保食材供应质量可靠和按时送达（3分）。

5.信息与文档安全（5分）：采购平台、招标信息等数据安全，保密措施到位（2分）；采购档案管理规范，登记手续齐全，合同签订及时（2分）；内部沟通顺畅，采购信息发布及时、准确（1分）。

（三）服务效能与成本控制（10分）

分散采购效率高，能及时满足各部门需求，无因采购失误原因影响正常工作（4分）；采购成本控制有效，资金使用合理，性价比高（3分）；库存管理（如食堂常备物资）科学，周转合理，

无大量积压或呆滞（3分）。

（四）服务满意度（10分）

有意见箱（簿）方便学生反映意见的措施和渠道，标识清晰（2分）；对学生提出的意见和建议，能做到及时响应、有效处理和反馈（3分）；每季度至少开展1次服务满意度征集或测评，并有分析记录（2分）；根据征集结果制定并落实改进措施，且将典型问题的改进情况进行公示（3分）。

九、商贸服务

（一）内部管理与制度建设（15分）

制度规范，各服务项目（超市、快递、巴士）的管理规章、服务承诺、营业时间、投诉电话等公示清晰、醒目（4分）；安全与应急，具备完善的消防安全、治安防范、突发事件（如停电、交通事故）应急预案，并定期演练，有记录（4分）；培训与学习，定期对员工进行服务礼仪、业务技能（如收银、分拣、驾驶）及安全知识的培训，记录齐全（4分）；现场管理，各场所环境整洁，物品定位摆放，工作流程有序，成效明显（3分）。

（二）商贸服务运营与规范（75分）

1.员工形象与素养（10分）：统一着装，佩戴工牌，仪容仪表整洁得体（3分）；使用文明用语，态度热情主动，不与师生发生争执（4分）；遵守岗位纪律，不擅离职守，工作期间不从事与工作无关的活动（3分）。

2.超市服务（25分）：商品质量与价格，无“三无”产品、过期、变质食品（5分）；商品明码标价，价格合理，严禁私自涨价，接受监督（5分）；商品供应与陈列，货品供应充足，满足基

本需求（3分）；货架陈列整齐、美观，分类清晰，通道畅通（2分）；经营规范，严格执行食品卫生制度，散装食品防护措施到位（4分）；严格执行收银规范，无交易差错（3分）；退换货流程清晰、便捷（3分）。

3.快递服务（20分）：操作规范，快件入库、出库、上架操作规范，信息录入准确及时（5分）；师生取件流程高效、有序（5分）；场地与安全管理，营业场所干净整洁，快件按序摆放，无乱堆乱放（2分）；严禁抛扔、踩踏快件，保障师生物品安全（2分）；服务与投诉，对师生咨询耐心解答（3分）；投诉渠道畅通，问题处理及时，记录完整（3分）。

4.小巴士服务（15分）：行车安全与规范，驾驶员持证上岗，严格遵守交通法规，无超速、超载现象（5分）；车辆发车准时，按既定路线行驶，按站点停靠（4分）；车况与卫生，车辆定期保养，性能良好，内外整洁，无杂物、无异味（3分）；服务与应急，驾驶员服务态度良好，耐心解答问询（3分）。

5.公共环境与安全（5分）：各服务点内外环境清洁，无卫生死角（2分）；消防、防盗设施齐全有效，安全通道畅通（2分）；超市、快递点等人流密集区域有有效的客流疏导措施（1分）。

（三）共建与监督机制（10分）

设立并公开意见箱、电子邮箱等投诉与建议渠道（2分）；每季度至少开展1次师生满意度调查或座谈，主动收集意见，并有整改反馈记录（3分）；对学生提出的意见和建议，能做到及时响应、有效处理和反馈（3分）；如有信息变动通过公告或线上平台向师生及时公布服务动态（如巴士时刻表调整、快递新政策等）

(2分)。

十、医疗服务

(一) 制度建设 (10分)

各项管理规章制度健全，岗位职责明确，且公布上墙(2分)；有国家制定或认可的各项技术操作规程(2分)；有医疗突发事件的应急处理机制和预案(2分)；有门诊、转诊、出诊、值班、传染病等工作记录(4分)。

(二) 内部管理 (70分)

1.医护人员(12分)：医护人员持有专业上岗证，遵守医德规范(3分)；工作服穿戴整齐、干净，挂牌服务，具备良好的个人卫生习惯(3分)；值班期间不在工作场所内吸烟、吃零食(3分)；工作时间不串岗聊天(3分)。

2.门诊服务(16分)：接待病人态度热情，实行首诊负责制，不得推诿扯皮(4分)；门诊病历、处方书写规范，字体书写认真、清晰，认真书写转诊记录(4分)；合理用药，不开大处方、人情方，注意药物配伍禁忌(4分)；分类挂号，收费帐面清楚，无差错(4分)。

3.药库房管理(16分)：严格执行“四查十对”制度，确保发出的药品准确无误(4分)；药品分类定位整齐存放，标志醒目，毒麻精神类药品做到专人、专方、专帐、专柜加锁保管，每月盘存一次(4分)；做好药品的进销存和报损管理，建立相关制度并落实(4分)；定期更新医保药品目录库，完善电子化管理(4分)。

4.医疗器械的使用和管理(16分)：各类医疗器械及时清洗、严格消毒，及时更换消毒液，医用垃圾规范处理，杜绝交叉感染

(4分)；严格执行操作规程，安全规范使用各种医疗器具，无事故(4分)；做好设备的定期保养工作，保持设备性能良好(4分)；抢救药品与器械定点存放，定期检查，及时补充、更换(4分)。

5.室内外环境卫生(10分)：工作场所干净、整齐、安静，无粉尘(5分)；输液室、门诊室、病床上的床单、座椅等保持清洁，定期清洗、消毒(5分)。

(三) 其他方面(10分)

做好医疗保健知识的宣传、咨询工作，举办各类讲座(2分)；做好学生健康指导工作(3分)；加强医德医风建设，无违法乱纪现象(3分)；加强基础理论、基本知识、基本技能的训练与考核，努力提高技术水平(2分)。

(四) 服务满意度(10分)

有意见箱(簿)方便师生反映意见的措施和渠道，标识清晰(2分)；对师生提出的意见和建议，能做到及时响应、有效处理和反馈(3分)；每季度至少开展1次服务满意度征集或测评，并有分析记录(2分)；根据征集结果制定并落实改进措施，且将典型问题的改进情况进行公示(3分)。

十一、幼教服务

(一) 园务管理(10分)

各类规章制度健全，责任明确，定期检查执行情况，有长远规划和近期目标(2分)；了解家长的实际困难，采取多种有效措施，努力解决教职工的后顾之忧(2分)；建立家委会和伙委会，幼儿伙食有专人管理，定期向家长公布伙食账目，多退少补，专款专用(2分)；园内现有设施要不断完善改进，定期保养，安全

运用（2分）；各项工作到位，无家长举报和投诉现象（2分）。

（二）师德教育（10分）

定期组织职工政治学习，加强师德教育（2分）；对教职工进行岗位廉洁教育，不收受和索要家长礼金、礼卡、礼品，为人师表，增强职业道德（4分）；教师具有良好的精神风貌，着装整洁大方（1分）；坚持正面教育，无体罚和变相体罚行为（3分）。

（三）卫生保健工作（20分）

按行规配备专业的卫生保健人员，对园内的卫生消毒、卫生保健工作进行专业指导，能有效处理幼儿的各种突发状况（4分）；加强传染病流行季节的宣传和防控，切实采取有效措施，控制传染病的流行（5分）；有规范的卫生保健消毒制度及各项工作细则，督促相关人员严格按照要求规范操作，定期检查并及时记录（4分）；活动室、寝室、卫生间及公共场所卫生整洁干净，地面无积水，物体表面无灰尘（3分）；科学合理安排幼儿一日活动，注重动静交替，保证幼儿充足的户外活动时间（4分）。

（四）安全管理（25分）

定期召开安全会议，对教师进行安全技能培训，增强安全意识（4分）；对幼儿进行相关安全教育，有完善的突发事件预案，并定期组织师生演练（4分）；加强对园内水、电及大型玩具等设备设施的安全检查，消除安全隐患（4分）；监控、一键报警器等技防设施有专人负责，保证正常运行（4分）；严格遵守幼儿入园、离园时间，有安保人员在园门口值班，督促家长签字接送幼儿（4分）；门卫人员在岗尽责，不擅自离岗，严禁闲杂人员进入园内（5分）。

（五）幼儿伙食管理（25分）

从业人员须持健康证上岗，并按要求规范着装（3分）；注重个人卫生，不留长指甲、不披头发，不抽烟，勤洗手（2分）；幼儿食品严格按照卫生法，不买、不收、不做腐烂、变质的食品，坚持验收制度，采购食品索要卫生许可证，要到信誉好、质量好的厂商进货（4分）；执行“四隔离”，互不交叉，合理营养膳食，每周有食谱，定期营养分析，有记录（4分）；制定详细的清洗、切配、加工操作流程规范，并严格按规范执行，注意生熟分开（4分）；每餐必须足量留样保存48小时，有记录（4分）；幼儿碗筷、勺等餐具、用具定时按卫生行业要求消毒并有记录（4分）。

（六）服务满意度（10分）

有意见箱（簿）方便学生和家長反映意见的措施和渠道，标识清晰（2分）；对学生和家長提出的意见和建议，能做到及时响应、有效处理和反馈（3分）；每季度至少开展1次服务满意度征集或测评，并有分析记录（2分）；根据征集结果制定并落实改进措施，且将典型问题的改进情况进行公示（3分）。