

## 2016年后勤保障部服务单位季度考核评分表

被评估部门：修建装潢服务中心

评估时间段

2016年二季度

评估得分

内容	服务质量检查考核标准	分值	检查方法	得分	评分细则
施工管理 (59分)	1、按规定及时签订施工合同或下达施工任务单；合同规范，任务单填写完整。(5)	5	检查记录		不按规定签署合同或下任务单，一次性扣3分。
	2、安全教育做到全覆盖	5	检查记录		有安全施工管理制度(3分)，有安全教育记录(2分)。
	3、安全生产及消防措施到位，工人按操作规范施工。	5	现场检查		整项内容为5分，现场检查。
	4、发现安全隐患及时整改，并做好记录(2)	5	检查记录		整项内容为5分，无记录扣2-4分。
	5、建立突发事件处理应急预案。	5	检查记录		无预案，一次扣3分。
	6、施工顺序科学、合理、施工技术措施得当，发现工程质量问题及时整改。(3)	5	现场检查		按顺序施工，技术措施得当(3分)，发现工程质量问题及时整改(2分)。
	7、材料的规格、性能、技术参数、质量要求均符合要求，并有记录。(2)	4	检查记录		整项内容为4分。现场检查。
	8、发生工程量及材料变更，及时填写修缮工程变更审批表。	3	检查记录		整项内容为3分。现场检查。
	9、文明施工，保证质量	5	现场查看		整项内容为5分。现场检查。
	10、按规定做好竣工验收，竣工验收记录完整。(2)	4	检查记录		整项内容为4分，检查记录。
	11、严格执行项目预算，做好审查核定(3)	4	检查记录		整项内容为4分，检查记录。
	12、资料及时归档	4	检查记录		资料完备(2分)，及时归档(2分)。
	13、特殊工种必须持证上岗	3	检查记录		检查一人无证上岗，扣3分。
	1、报修电话24小时有人接听。	2	现场检查		整项内容为2分。现场检查值班人员在岗情况。

维修接待 (10分)	2、报修值班人员用语文明礼貌，详细询问用户报修内容并做相应记录。	2	检查记录	整项内容为2分。检查维修接待报修记录，有记录且记录完整。
	3、及时传达维修任务，详细记录承接部门、承接人、承接时间等信息。	2	检查记录	整项内容为2分。检查工作任务派工单与报修记录的一致性。
	4、及时做好维修反馈、回访工作,发现问题及时改正。	2	检查记录	有反馈、回访记录且记录完整2分。
	5、做好服务监督工作。接到用户建议、投诉时，做好相应记录，及时答复，妥善处理。	2	检查记录	整项内容为2分。检查报修接待记录中有关建议、投诉处理记录。
维修响应 (8分)	1、接到维修申报，尽可能做到随报随修，若有其他维修任务，做到小事不过夜、大事有安排，事事有落实。	4	检查记录	整项内容为4分，检查报修、派工、反馈或用户回访记录。
	2、直接影响教学、生活的特殊情况及安全事故报修，应迅速赶赴现场，提出应急处理方案并实施处理。	4	检查记录	整项内容为4分，检查报修、派工、反馈或用户回访记录。
服务规范 (14分)	1、工作人员现场维修穿工作服，佩戴工号牌，并主动告知用户。	2	现场检查	整项内容为2分。重点检查作业人员告知用户的情况。
	2、服务人员文明、礼貌、耐心接待用户报修，及时、高效、优质地为用户服务。	2	现场检查	整项内容为2分。收到投诉，经核实后扣1-2分。
	3、合理使用安全设备和劳动防护用品，牢牢树立安全无小事的观念，并对自身工作的安全负责。	3	现场检查	1、现场工作人员按要求使用劳动防护用品（1分）；2、所使用的劳动防护用品有效（2分）。
	4、做好文明生产工作，工作现场工具、材料堆放整齐，工作结束后清理现场，保持整洁。	2	现场检查	整项内容为2分。
	5、工作人员经培训后上岗；按照岗位流程及标准开展服务工作。	2	现场检查	1、工作人员经培训后上岗（1分），检查培训记录；2、按照岗位流程及标准开展服务工作（1分），现场检查。
	6、对信息平台或其它渠道反映的意见或建议及时回复；问题解决或已及时整改。	3	检查记录	1、对信息平台或其它渠道反映的意见或建议及时回复（1分）；2、问题解决或已及时整改（2分）。
其他管理 (9分)	1、电梯与各泵房机械、电气设备等定期保养维修	3	检查记录	整项内容为3分。检查记录。
	2、配电房值班室执行交接班制度	3	检查记录	整项内容为3分。检查记录。
	3、物资入库、出库收发工作手续完备、遵守相关制度	5	现场检查	整项内容为5分，一项不规范扣3分。