

2016年后勤保障部服务单位季度考核评分表

被评估部门：学子驿站

评估时间段 2016年上半年

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 |
|--------------|--------------------|----|------|----|------------------------|
| 现场规范 (40) | 1、文明用语，热情接待 | 10 | 现场检查 | | 1、文明用语（5分）；2、热情接待（5分）。 |
| | 2、物件放置规范，安全可靠 | 10 | 现场检查 | | 1、放置规范(5),2、安全可靠(5) |
| | 3、服务时间和承诺一致 | 10 | 现场检查 | | 1、承诺一致（10） |
| | 3、工作人员不吸烟，不闲聊 | 10 | 现场检查 | | 1,不吸烟（5）2,不闲聊（5） |
| 服务规范 (60) | 1、及时发送领取快递的短信 | 15 | 现场检查 | | 1、及时发送（15） |
| | 2、领取快递核对领取人和快递是否一致 | 15 | 现场检查 | | 1、核对身份（15） |
| | 3、属于主动送达的快件，及时送达 | 15 | 现场检查 | | 1、及时送达（15） |
| | 4、对于学生的投诉，积极协调解决 | 15 | 现场检查 | | 1、积极协调（15） |

质量管理与人力资源办公室 2016年6月30号