

学校管理服务 15 篇

【第 1 篇】学校物业维修服务部车辆管理规定

（一）维修部的车辆统一由维修部主任调动。车辆所用油料，由维修部主任严格按使用状况掌握批准。

（二）车辆的维修、中修、大修由驾驶员提出申请，经维修部主任批准后，在指定的修理厂进行修理。

（三）驾驶员严禁将车交给他人驾驶，不得擅自用车办私事，夜间按规定将汽车入库，不得私自将车辆停放存放外面过夜。

（四）驾驶员的定期培训，车辆年检以及各项税费的缴纳，按车辆管理部门的规定按时办理。

（五）对于私自用车或因驾驶员违章发生交通事故，除保险公司赔偿外，其它一切后果由驾驶员和用车人承担。

（六）驾驶员应严格遵章驾驶，做好车辆的保洁和日常检修工作，发现问题及时进行维修、保养，使车辆保持良好状态，保证正常工作用车。

【第 2 篇】学校高低压电房管理基本要求与服务质量标准

学校项目高低压电房管理基本要求与服务质量标准

一、基本要求

1. 高中以上学历, 爱岗敬业, 年龄 2. 须持有中华人民共和国电工进网作业许可证, 作业类别为' 高压' 。

3. 上岗时必须经过所属单位消防常识专项培训, 并且单

位留有培训记录备案。

4. 具备基本处理故障的能力, 熟悉突发事件处理流程。

二、管理服务范围

1. 滨江校区值班人员管理须兼顾夏瀛中学变电站维护。

2. 赭麓校区值班人员管理须兼顾银湖路分部变电站维护。

三、高低压电房服务要求

1. 中心电房进行 24 小时值班运行管理, 每班 2 人。

2. 电房管理制度和标准完善, 有完整工作签到制度和
工作质量考核制度; 制定岗位职责并挂墙公布, 工作人员上班
统一制服、标志明显; 并将每位值班人员的姓名、照片以及
联系方式等张贴至公告栏。

3. 对校区其它变电设备每天巡视检查一遍, 检查设备运
行状况, 主动发现设备运行的隐患, 发现异常情况上报校方。

4. 特殊巡查: 遇恶劣天气(如暴雨、酷暑天气、寒潮等)
须增加巡查次数, 并做好相关记录。

5. 夜间巡视: 在夏季或冬季高峰负荷时, 对主干线出线
电缆负荷的巡视, 每天抄录各进出线负荷一次。

6. 根据巡查及检测情况及时组织对系统及设备的维修。
对由于设备老化及非正常原因而需维修的应及时报校方后
勤管理处组织维修。

7. 按行业要求组织对供、配电设施定期测试、检修。

8. 负责中心配电房及所管分配电房内的物业管理内容

的工作,即清洁卫生、安全、防火等。

9. 负责校区大型及重要活动的供电保障工作。

10. 积极协助高压系统维护单位,做好高压系统的维护工作。

11. 协助管理部门做好节约用电的宣传工作。

12. 自觉接受供电部门及地方、学校管理部门的业务检查及监督。

四、高低压电房管理服务质量标准

1. 无人值班变电所每日定时巡检,重点检查高低压设备运行、变压器温度、设备导线接触、电容补偿柜运行、低压运行设备、设备导线接触、低压负荷三相平衡、空气开关有无过热现象及建筑物完整情况等,巡检记录资料齐全,发现问题及时解决,解决不了及时向主管部门汇报,并做好相关记录。

2. 保证设备干净整洁,绝缘良好,接触可靠。设备时刻处于完好状态,保障安全供电;按规定进行试验并出试验报告单。

3. 设备、图纸、档案资料齐全,台帐完整、清晰,有年度、季度、月度保养及维修计划,运行、保养、维修记录完整。

4. 制定设备安全运行规程及岗位责任制度、定期巡视及监督维修制度,记录完整齐全,操作规范;设备运行正常,人员持证上岗,确保无重大管理责任,并制订可行的应急处理方案。

5. 建立完善的值班制度, 确保供电设备正常运行, 出现故障立即排除, 不发生任何安全责任事故。

6. 配电房、发电机房的管理严格按照国家标准进行, 临时、应急用电管理严格, 保证在短时间内能启动应急电源。

7. 保证中心电房、分支电房和变电箱环境干净整洁, 无浮尘、无蛛网等杂物。

8. 遇到故障时, 应按照国家电网要求, 进行故障排查处理。排查处理程序严格按照国家电网相关管理规定执行, 并填写相关处理记录。

【第 3 篇】学校住宅物业服务部办公室管理规定

学校物业住宅服务部办公室管理规定

(一) 总值班制度

1. 认真贯彻公司的各项规章制度。

2. 认真履行值班值宿制度。

3. 掌握和熟悉突发事件的处理预案。

4. 严禁值班值宿时大脱大睡、喝酒、赌博、脱岗、漏岗等现象。

5. 做好业主投诉的解释工作和业主求助的协调工作。

6. 做好值班时记录工作。

7. 做好汇报工作。

8. 公司值班人员负责对重要部位进行检查, 并做好记录。

9. 按规定做好交接班工作, 确保二十四小时有人在岗;

在值班时认真负责,履行职责。

(二)接待投诉工作制度

1. 投诉形式:信函投诉、电话投诉、来访投诉

2. 接待投诉的工作要求:

(1)接待投诉时应使用文明用语,声音热情、甜美,态度诚恳、温和。不得有'不理睬、不关心、打官腔、斜视、傲慢'等服务忌行;不得说'不知道、不懂、不清楚、不归我管、你打****电话或找****问'等服务忌语。

(2)严格遵守公司各项规章制度,不得对投诉业主搪塞、推诿。

(3)对来访投诉应先为来访者让座敬茶,缓解业主急躁的情绪;认真倾听业主的投诉内容,并安抚业主。

(4)投诉内容应立即了解调查事实情况,对初步调查结果作出处理意见,并及时将调查结果和处理意见回复投诉者。

(5)对业主提出的意见和建议,适时的道歉或表示感谢。

(6)遇来访人员有过激言行时,应保持冷静,不得与来访者发生争吵;当个别管理人员与来访人员发生激烈争辩时,在场其他人员应立即制止,并安排该人员回避,由其他人员继续接待处理。

(7)对投诉情况应记录在《业主投诉登记表》上,备案处理。

(8)对突发多名业主结队投诉,工作人员应按照相关规

定处理。

(9) 接待投诉的过程中, 与业主发生争吵的人员, 将依据公司的规章制度予以相应处理。

(三) 回访工作制度

1. 回访形式: 上门回访、电话回访、信函回访(包括公开信)。

2. 回访种类:

(1) 问询式回访应按照相关规定进行发放、回收。

(2) 对投诉的回访: 日常工作中接待的投诉、其他部门转呈的投诉应以电话或登门拜访的形式了解对问题处理是否满意。

(3) 意见、建议的回访:

管理员在日常巡视中收集的业主(使用人)的意见、建议。

(4) 向业主提供维修服务的回访: 对维修质量的回访。

3. 工作要求

(1) 业主(使用人)反映的问题应做到‘件件有着落, 事事有回音’。

(2) 上门回访必须有业主(使用人)的签名, 电话回访不做此要求, 但在《回访记录》中应标明电话回访。

(3) 在回访过程中, 业主(使用人)又重新提出意见、建议或投诉的情况, 应按如下步骤进行:

①不能当场解释清楚或暂时无法作出明确答复的, 应预

约时间给予答复。

②对需要进行多次回访的必须进行多次回访,但在第三次以后不属于第三类投诉的回访,可采用电话回访形式。

(4)需要对同一问题进行回访工作时,文员可以用公开信的形式给业主答复,公开信应存入回访档案。

(5)同一问题多次投诉的,应严肃对待,迅速回复处理。

(6)投诉人没留下姓名、联系方式的可不进行回访,记录在案。

4. 工作标准

(1)对业主反馈的意见和投诉的回访处理率应达到 100%,有业主签名的上门回访记录应不少于 40%。

(2)意见、建议的回访率,管理员可根据实际情况进行。

(四)报修服务制度

1. 对业主的报修及服务要求,应及时做好记录,填写《维修派工单》。

2. 维修人员上门后,应先了解维修或服务内容,在征得业主认可后开始工作。维修(服务)完毕后,请业主在《维修派工单》上签字确认。

3. 维修人员将《维修派工单》交办公室文员,办公室人员应将维修完成情况在《报修登记表》上注明。

4. 管理员及时回访业主维修情况是否满意。

5. 以下项目应按急修处理

(1)电梯失控与困人。

(2) 房屋结构性损坏而发生危险的排险解危, 室内线路故障而引起的停电和漏电, 水泵故障和进水表以内的水管爆裂造成的停水和龙头严重漏水, 供暖系统的分支立管及主杠跑水, 应及时通知供热单位协助维修。

(3) 楼地板、楼梯踏步断裂和各种扶手、栏杆活动、损坏。

(4) 钢门窗、玻璃、外墙渗水即将坠落。

(5) 其他涉及危险的项目。

(五) 受理投诉制度

1. 本着对业主负责的精神, 认真听取投诉意见。
2. 对于所在部门管辖范围内出现的问题, 本部门处理的, 应在第一时间做出妥善安排, 解决问题。
3. 本部门处理不了的问题, 要及时上报, 并召集有关责任人迅速解决。
4. 要做到让业主满意为止, 并应在事后及时回访。
5. 处理结果要做记录, 每周进行统计和总结。

(六) 维修服务时限承诺制度

1. 接到报修后, 物业维修人员应在十五分钟内到达现场。
2. 一般故障, 应当场解决处理。
3. 疑难故障和缺少配件的故障, 应在四十八小时内解决。
4. 重大疑难问题解决不超过七十二小时。

5. 出现二次维修现象, 当事人应向业主致歉并负责彻底解决问题。

(七) 重大事项报告制度

为积极预防、妥善处理重大突发事件, 维护物业公司 and 业主及物业使用人的合法权益, 提高工作效率和管理水平, 维护小区的安全、稳定与和谐, 确保各项工作正常有序进行, 特制定本制度。

1. 重大事件报送的范围

(1) 各级政府主管部门安排、布置的较大影响的工作。

(2) 物业经营公司安排的涉及业主重大利益及安全的大型活动和事项。

(3) 物业经营公司高层领导重大人事变动。

(4) 国际国内政

治事件在小区业主、物业使用人及员工中引起的不正常反应。

(5) 业主、物业使用人和员工自杀、行凶的意向、行为和死亡伤残事件。

(6) 物业经营公司发生的影响恶劣的各种突发事件和重大特大事故(如火灾、水患、爆炸及自然灾害等造成人员伤亡和财产重大损失等)。

(7) 其他重大事项。

2. 重大事件报送分为按照自下而上的程序逐级汇报和相关部门之间对事件处理的情况通报。

3. 重大事项报送形式

重大事项报送的形式分:当面报告、电话报告和书面报告三种,对涉及人身伤亡、重大财产损失及容易引起群体事件等紧急事项,要在第一时间内用最快的方式向部门主管领导报告。

4. 各部门负责人要切实履行好职责,做好业主和物业使用人的安抚解释工作,不能越级*,要把矛盾问题解决在基层,需上级解决的问题,应逐级反映。

【第4篇】学校后勤管理服务过程控制工作程序

学院后勤总公司质量管理体系程序文件

学校后勤管理服务过程控制程序

后勤管理服务控制程序

1. 目的

为政法学院和广大师生员工提供后勤管理服务,确保公司提供的各类服务满足顾客要求和法律法规要求及相关方的需求。

2. 适用范围

适用于总公司后勤管理服务提供过程和服务质量的管理、监视测量和控制。

3. 职责

3.1 监察中心负责后勤管理服务过程和服务质量的监督、检查和考核工作;

3.2 各服务部门负责后勤管理服务过程的提供、控制和

自检工作；

3.3 各岗位服务人员负责服务任务的实施。

4 工作程序

总公司后勤管理服务的提供过程按国家、地方和教育部的要求执行, 详见《适用的法律法规和其他要求文件清单》。

4.1 后勤管理服务提供的内容

依据政法学院的要求, 总公司后勤管理服务的内容主要是新老校区水电暖的供应、环卫、绿化、工程维修、教室管理、物业费用的收缴及西校区的食堂租赁、公寓管理。

4.2 后勤管理服务提供过程的控制

4.2.1 服务提供前的控制

a. 获得表述服务特性的信息和文件。服务部门根据对服务实现过程策划的输出以及顾客要求评审的结果等, 获得必要的服务信息, 充分了解学院领导的要求及广大师生员工的需求和期望, 具体执行《与顾客有关的过程控制程序》。

b. 总公司编制了以下程序和服务过程的工作标准、服务规范等文件, 对服务提供过程进行控制: 《资源管理控制程序》、《后勤管理服务过程控制程序》、《供方评价准则》、《校园环境卫生管理办法》、《校园绿化管理办法》、《教学楼教室管理条例》、《工程维修管理办法》、《二次供水管理制度》、《供电管理办法》、《供暖管理办法》、《公寓管理制度》、《紧急情况处理规定》、《消防安全管理规定》《西校区食堂卫生管理条例》等, 明确服务标准, 规范服务行为。

4.2.2 服务提供过程中的控制

a. 服务人员根据所提供的服务信息要求, 严格按相关程序文件和服务标准的要求进行服务, 各服务部门和监察中心给予支持和监督。

b. 各服务部门负责定期组织员工学习质量手册、程序文件、作业文件和岗位职责的内容, 使每位员工了解本职工作的要求以及如何服务方能满足顾客的要求。

c. 公司为后勤服务提供和配备适用的基础设施, 部门编制主要的使用说明书并对相关人员提出明确要求, 设施和设备的检修要在相关文件中予以明确。

d. 为了确保服务提供过程符合要求, 公司配备相应的监视和测量设备, 保证后勤服务的开展;

e. 监察中心按检查标准全面检查各班组和个人的服务质量并记录结果, 确保各项服务满足要求;

f. 各服务部门负责人不定期的对服务质量进行检查, 公司定期组织有关人员和部门全面检查服务质量, 每月各服务部门负责向监察中心上报《月服务质量检查与考核表》, 监察中心汇总各服务部门、各班组的的服务质量考核结果, 并抽样检查记录的符合性, 对服务质量进行监督和控制。

4.2.3 服务完成后的控制

监察中心负责对服务完成后的活动进行控制:

a. 与各学院的师生和住户联络, 妥善处理他们意见和投诉, 及时做好服务回访工作, 保存相关记录;

b. 测量全校师生员工对公司后勤管理服务提供的满意程度, 确定他们的需求和潜在需求, 了解所需的服务倾向, 具体执行《顾客满意度测量控制程序》;

4.2.4 为满足公司发展和顾客的需求, 办公室负责开拓新的服务项目, 不断满足顾客的期望和要求, 执行《服务项目设计和开发控制程序》。

4.2.5 对后勤管理服务项目实施监控活动

a. 水电暖的供应服务: 能源管理服务中心负责供水、供电、供暖的服务和相关费用的收缴, 具体执行《后勤管理服务控制程序》、《二次供水管理制度》、《供电管理办法》、《供暖管理办法》、《部门目标管理责任制》等, 填写相应记录。

b. 设备设施维修服务: 能源管理服务中心和西校区管理服务中心负责新老校园内道路、房屋建筑、排水设施等的维修; 校园内建筑物门窗、桌椅等设施的维修。具体执行《资源管理控制程序》、《工程维修管理办法》、《消防安全管理规定》等, 填写相应记录。

c. 绿化服务: 物业管理服务中心和西校区管理服务中心负责学院和西校区绿化美化, 浇灌修剪花草、树木, 修整草坪、打药杀虫、施肥、植被保养等工作。执行《校园绿化管理办法》, 填写相应记录。

d. 清洁服务: 物业管理服务中心和西校区管理服务中心负责辖区公共场所清洁、垃圾清运、室内清洁服务, 具体执行《校园环境卫生管理办法》, 填写相应记录。

e. 饮食服务:西校区管理服务中心负责对食堂租赁供方进行选择 and 评价,监督检查饮食质量、服务态度和环境卫生。具体执行《西校区食堂卫生管理条例》、《供方评价准则》。

f. 物业管理、服务费用收缴服务:办公室负责各种服务费用的收缴管理,各业务部门负责催缴工作,具体执行公司服务费用收缴有关规定。

4.3 后勤管理服务提供过程的确认

4.3.1 后勤管理服务提供过程具有特殊的性质,属于应事先确认的过程,在服务人员与服务对象接触的过程中服务质量立即表现出来,多数情况下,用常规的最终检验方法对服务质量进行控制不能满足要求。

4.3.2 对后勤管理服务特性及服务提供特性的质量控制可通过控制过程的符合性来实现。服务部门应对本部门服务活动中的这些过程进行确认,以证实过程能力。确认包括:

a. 对服务提供过程规定评审和批准的准则,执行《校园环境卫生管理办法》、《校园绿化管理办法》、《教学楼教室管理条例序》、《工程维修管理办法》、《二次供水管理制度》、《供电管理办法》、《供暖管理办法》、《公寓管理制度》等公司各类服务要求的管理规定;

b. 对所使用的服务设施能力的认可,包括设施能力(安全性、适用性等要求)及维护保养的要求,并保存维护保养记,执行《资源管理控制程序》;

c. 对相关的服务人员要进行岗位培训、资格鉴定,考核

上岗和持证上岗,执行《资源管理控制程序》、《公司岗位任职要求》;

d. 监察中心组织各业务部门编制工作标准、服务规范和质量检查办法;办公室编制《公司岗位任职要求》,经总经理批准后实施,以保证后勤服务工作满足规定的要求;

e. 对服务提供过程的实施和质量考核、检查应进行记录,填写相关服务记录和《服务质量检查表》,执行公司《劳动人事管理办法》的有关规定;

f. 过程的再确认:当服务条件发生变化时(如服务内容、设施、人员、服务对象等),应对上述过程进行再确认。并对相应的作业文

件如工作标准和操作规程、质量检查办法等进行更改,执行《文件控制程序》。

4.4 标识和可追溯性

4.4.1 办公室编制《服务人员挂牌和着装的规定》,确定各类服务人员的标识要求。上班时间,工作人员应着工作装、佩带工作牌。胸牌、工装由办公室统一设计制作、配发。

4.4.2 公共服务设施与建筑物的标识:由各服务部门按服务区域,以指示牌标明服务功能(如教室、公寓、食堂、道路、教学楼、停车场等),监察中心负责监督指示牌的制作、订购和安装。

4.4.3 仓库保管人员负责做好入库物资的标识和检验状态的标识

a. 入库物资应采用原包装标识,如标识不清,应挂《物资标识卡》,注明品名、规格、数量、产地及入库时间。物资出入库时,保管人员应填写《领物单》或《登记表》。

b. 采购物资的检验状态分为:待检、合格、不合格三类。

责任部门保管人员根据物资验收结果,采用分区分别放置的办法予以区别,并挂牌标识合格和不合格物资,防止误用。

4.4.4 各项服务质量的检查状态标识:分为合格、不合格。

监察中心和各服务部门根据检查、考核结果,对合格、不合格服务在《服务质量检查与考核表》或服务记录中注明,以便识别。

4.4.5 可追溯性

a. 对影响服务质量的采购物资可根据物品标识和《领物单》进行追溯,查供货来源,以防类似质量问题的发生。

b. 服务人员的工牌号是唯一的,当涉及到服务和工作质量问题时,可通过工牌号及相应服务记录追查到人。

4.5. 顾客财产

4.5.1 公司应加强验收和交接管理,维护学院提供的各类设施,保障服务区内建筑物及配套设施的质量和各项功能完好。

4.5.2 教室管理站和管理员应加强门卫制度、做好安全保卫和巡视,防止突发事件的发生,防止学校、学生、住户的

财产损失或丢失。

4.5.3 加强对顾客提供的维修产品的管理,能源服务中心在接受维修通知时,在《派工单》上注明顾客维修要求,维修工持《派工单》前往维修时,应记载产品名称及详细信息,维修前先对顾客提供的产品进行质量验证,确认该产品能达到维修安装要求后,方可进行安装。若用户提供的产品不合格,维修工应告知顾客,更换产品,以免发生质量纠纷。

4.6 服务记录和文件、服务用物品的防护

4.6.1 后勤管理服务过程的记录,如各种文件、合同、值班记录、维修记录、绿化清扫记录、员工档案等,是公司宝贵的无形资产,应妥善保管。公司应提供适宜的防护用品,指定专人保管,并制定相应的管理制度和防水、防潮、防污染措施,保证其清晰、完整、不受损坏。

4.6.2 对于服务提供过程中使用的物品、配件、材料、杀虫药品等从储存、搬运、使用的所有阶段,应提供符合性的防护,防止物品的丢失、损坏和错用。

4.6.3 物品搬运控制:搬运负责人应配置适宜的搬运工具,规定合理的搬运方法,防止物品损坏。

4.6.4 物品的储存:应规范库房管理,提供适宜的储存条件,按规定码放,对有储存期限的物品,要明确标识有效期,保证先入先出。

5. 相关文件

5.1 《与顾客有关过程控制程序》 hqzgs/c*-0

- 5.2 《资源管理控制程序》 hqzgs/c*-04
 - 5.3 《文件管理控制程序》 hqzgs/c*-01
 - 5.4 《记录控制程序》 hqzgs/c*-02
 - 5.5 《与顾客有关过程控制程序》 hqzgs/c*-01
 - 5.6 《不合格品控制程序》 hqzgs/c*-0
 - 5.7 《纠正和预防措施控制程序》 hqzgs/c*-
 - 5.8 《公司资产管理和采购办法》 hqzgs/zd-0
 - 5.9 《校园绿化管理规程》 hqzgs/zd-0
 - 5.10 《校园环境卫生管理办法》 hqzgs/zd-
 - 5.11 《供方评价准则》 hqzgs/zd-
 - 5.12 《二次供水管理制度》 hqzgs/zd-
 - 5.13 《教学楼教室管理管理条例》 hqzgs/zd-
 - 5.14 《公寓管理办法》 hqzgs/zd-
6. 记录

- 6.1 服务质量考核表 j1/c*04-01

【第5篇】学校洗理服务开水供应服务管理考核办法

学校洗理服务、开水供应服务管理和考核办法(暂行)为加强后勤服务管理,提升广大师生生活质量,保证向在校师生提供方便、卫生、周到的洗理、开水服务,经与经营服务单位协商一致,特制订本办法。

第一条经营服务商向校方缴纳的履约保证金和诚信服务保证金(以下简称“保证金”),用于项目实施、服务过程和管理、监督、考核、整改和赔偿。

第二条经营服务单位须严格按照投标文件中的安装(装修)方案进行设备、设施安装施工,未经校方许可,严禁擅自调整安装方案。

第三条太阳能/空气能系统所供应的开水、热水,应符合国家饮用水卫生安全要求和国家公共洗浴场所用水卫生安全要求,确保师生饮用水安全和洗浴用水安全。学校不定期委托第三方进行水质检测和洗浴场所环境卫生检测,如发生水质、环境不达标,由此造成的社会影响和经济责任由经营服务商承担,学校有权责令经营服务商进行停业整改,并根据造成的后果,相应扣除经营服务商缴纳的保证金。

第四条理发店营业环境、工具、毛巾、洗发、美发等用品等必须符合卫生行政主管部门和质量技术监督部门要求,做到定期消毒,拒绝使用假冒伪劣产品。服务单价应在理发店醒目位置公布,服务期内不得擅自调整。禁止使用大功率、高分贝音响设备,禁止在店内播放低级趣味,有悖社会主义文化道德标准的视频、音频。

第五条改造后,太阳能/空气能系统在运行或静态时均不能出现渗漏现象。系统安装和维修维护必须符合国家规范、规定的标准,如因安装、维修维护导致管线、屋面、墙面出现渗漏等现象,经营服务商应立即修复,未能即时修复的,学校可使用其保证金用于组织维修工作。经营服务商有意拖延或拒不修复的,学校可暂停其营业直至解除合同。

第六条经营服务商所使用的开水、热水计量器具必须具

有国家计量认证证书。校方将不定期委托第三方对计量器具精确度进行检测,供水流量如不能满足合同约定或计费发生误差,经营服务商应立即修复、更换,学校视情况可扣除保证金,并要求经营服务商向学生作出经济赔偿。

第七条进入学生公寓的服务人员必须持工作牌上岗,文明服务,遵守学生公寓物业管理规定,进入女生公寓浴室须由物业值班人员陪同,不按规定执行者,物业管理部门可拒绝其进入学生公寓,并作书面记录、上报学校,作为考核依据。

第八条经营服务商须在浴室内显目位置张贴财物安全警示和防滑警示,并做好防滑措施,女生淋浴间做好私密性保护措施。经营服务商对本项要求应承担管理责任。

第九条公共浴室(含风雨操场内的公共淋浴间),经营服务商须定时打扫、冲洗和消毒,做好防滑措施和提示,设置垃圾桶,环境卫生必须符合国家卫生标准。服务商应及时了解师生对水温的需求并作及时调整,洗浴系统出水温度全年 $\geq 40^{\circ}\text{C}$,冬季 $\geq 45^{\circ}\text{C}$ 。

第十条师生对洗理、开水服务的投拆,经营服务商须作出积极响应,投诉内容一经学校核实,即作年度考核的重要评价指标,学校视情况作出相应处理,直至中止合同。

第十一条经营服务商须同时在学生公寓、教学楼等显目处和学校后勤信息化服务平台公布服务承诺和使用指南,服务(投诉)热线电话须保证固定专人24小时开通,响应迅速及

时。

第十二条为加强乙方履约意识,保证服务质量,设立诚信服务保证金。在乙方提供的服务质量达不到考核要求的,由管理部门按照“f 医学院洗理服务及开水服务履约保证金和诚信服务保证金管理使用细则”(附表一)予以扣减。扣减的金额全额上缴财政或用于浴室设施设备的更新与维护。

第十三条后勤管理科和能源管理科每学年负责对浴室服务企业的考核(附表二),同时面对全校学生开展学期考评。

第十四条考核实行百分制,其中后勤管理科考核结果占40%,能源管理科考核结果占40%,学生考核结果(附表三)占20%。

第十五条考核结果。

1. 考核分数在90分以上为“优秀”等次。
2. 考核分数在80分(含)——90分的,为“合格”等次。
3. 考核分数在70分(含)——80分的,为“基本合格”等次;。
4. 考核分数在70分以下,为“不合格”等次。

第十六条考核结果的运用。

1. 考核结果作为下一合同年度是否续签合同的重要依据。
2. 考核优秀或合格的,不扣减诚信服务保证金(除日常扣减外)。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/038033110002007006>