

南京航空航天大学后勤集团文件

后集字〔2012〕16号

签发：杨名大

关于印发《南京航空航天大学后勤集团安全与质量津贴发放办法（修订稿）》的通知

各中心、各单位：

为促进后勤集团安全生产与服务质量管理水平的不断提高，激励后勤员工认真做好安全与质量工作，在广泛征求各中心、各单位意见的基础上，对《南京航空航天大学后勤集团安全与质量工作考核及津贴发放办法》进行了修订，并经后勤集团第二届职工代表大会执委会审议通过。现予以印发，请遵照执行。

附件：南京航空航天大学后勤集团安全与质量津贴发放办法（修订稿）



主题词：安全质量 考核津贴 通知

附件

南京航空航天大学后勤集团安全与质量津贴 发放办法

(修订稿)

第一章 总则

第一条 为促进集团安全生产与服务质量管理水平的不断提高，激励集团各部门和全体员工认真做好安全与质量工作，根据集团《安全生产与服务质量监控程序》和《安全生产与服务质量监控实施办法》，制定本办法。

第二条 集团设立安全与质量工作津贴（以下简称“安质津贴”），其标准由集团另行规定。

第三条 本办法适用于保障性部门的事业编员工和人事代理员工，经营性部门可作参考。

第二章 津贴发放

第四条 根据各部门每月安全与质量的考核结果发放“安质津贴”。

(一) 考核月得分为满分的，其部门可以按集团标准全额发放当月“安质津贴”。

(二) 考核月得分未达满分的，按扣发标准从责任部门帐户中扣减相应金额，各中心按扣减金额对应扣发责任人“安质津贴”。

第五条 因为个人原因请假，未履行安全与质量责任的员工不发放“安质津贴”，具体标准由集团另行规定。

第六条 寒假、暑假及节假日期间，无故不服从工作安排的员工均不发放“安质津贴”。

第七条 各部门在自查中检查到的安全质量问题，由其在津贴限额内制定本部门的津贴发放细则，根据相应考核结果扣发责任人津贴，同时出具“扣发通知”报质监办和财务部备案。

第八条 因服务不当被服务对象投诉，对集团造成负面影响，视具体情况扣发该部门当月安质津贴 100~500 元/次。

第九条 因违反安全生产要求或岗位服务标准被学校或质监办下达整改通知的部门，视情节轻重扣发责任部门 500~2000 元/次；不能按期完成整改或整改不到位的，视具体情况扣发该部门负责人安质津贴 500~1000 元/次。

第十条 重大安全或质量事故由集团安全与质量小组根据具体情况对责任部门和责任人进行处理及处罚。

第三章 工作程序

第十一条 质监办每月 5 日前向集团总经理报送各部门上月的考核评分结果，经总经理批准后，送交集团财务部，财务部于当月 10 日前发放各部门上月“安质津贴”。

第十二条 由质监办开具的处罚决定书需经责任部门确认签收，报集团总经理批准后送交集团财务部。财务部于下月“安质津贴”发放时扣除相应金额（处罚决定书一式三份，质监办、责任部门及财务部各一份）。

第十三条 对处罚决定有异议的，相关部门可以按照集团《安全生产与服务质量监控程序》进行申诉。

第四章 附则

第十四条 本办法受集团安全与质量小组委托，由质监办负责解释。

第十五条 本办法经后勤集团第二届职工代表大会执委会审议通过，自 2012 年 7 月 1 日起执行。2011 年 4 月 29 日后勤集团一届三次职代会审议通过的《南京航空航天大学后勤集团安全与质量工作考核及津贴发放办法（暂行）》同时废止。

附件：南京航空航天大学后勤集团《安全生产与服务质量评分表》

附件：

南京航空航天大学后勤集团《安全生产与服务质量评分表》（一）

适用范围：集团各部门

被检查部门：

内容	安全生产检查考核标准	分值	检查方法	得分	评分记录
责任落实 (10)	1、安全生产管理规章制度完备齐全。	2	检查记录		1、有制度（1分）：包括安全生产管理制度、应急预案；2、制度等完备齐全（1分）：制度和预案的可行性、预案的演练、制度实施的计划和相关记录。
	2、安全管理责任落实到人，定期签订安全生产责任书。	1	检查记录		1、安全管理责任落实到人（0.5分）：安全责任责任清晰、内容具体；2、定期签订安全生产责任书（0.5分）：遇人员变动及时更新。责任书形式可以多样，但必须经责任人签字确认。
	3、积极配合学校和集团的安全检查，按要求上报材料，发现问题及时整改。	3	检查记录		配合检查（1分），按要求上报相关材料（2分）。
	4、工作人员掌握本岗位涉及的应急预案；熟知应急预案应急处理程序要求。	2	现场检查		1、工作人员掌握本岗位工作涉及的应急预案（1分）；2、熟知应急预案的处理程序及内容（1分）。
	5、中心领导层每月对安全生产及重大危险源管理情况进行自查，做好自查记录，并由安全责任人和中心领导签字。	2	检查记录		1、有安全生产自查记录（1分）；2、安全责任人签字（0.5分）、中心领导签字（0.5分）
安全培训 (10)	1、工作人员了解集团的安全方针和安全目标	1	现场询问		现场询问工作人员集团的安全方针：“安全第一 预防为主 过程控制 持续改进”；中心、部门班组长以上工作人员需知道集团安全目标：“无安全责任事故、无违章操作、危险源控制率100%、安全教育培训率100%。”。答错一项扣0.5分，扣完为止。
	2、工作人员了解本岗位的安全目标。	1	现场询问		所有工作人员须知道岗位安全说明书中本岗位的安全目标（1分）。

	3、工作人员掌握本岗位的安全职责。	1	现场询问	所有工作人员须知道岗位安全说明书中本岗位的安全职责(1分)。
	4、工作人员知道本岗位所涉及的安全规章，熟知本岗位的工作指导规范具体要求。	2	现场询问	1、工作人员须知道指导本岗位工作的安全规章制度(1分)； 2、工作人员熟知指导本岗位工作的安全工作规范相关要求(1分)
	5、各中心及部门定期对工作人员进行安全教育，内容应包括：安全规章制度、安全工作规范、应急预案、危险源、重大危险源、管理方案等，并做好考核记录。	2	检查记录	整项内容为2分。检查内容为相关记录，强调安全生产教育要有培训计划，内容需完善，要有考核并强调培训效果。考核形式可以有书面考核、口述考核及实际掌握等，但必须有记录。
	6、工作人员熟悉掌握消防器材使用方法、相关报警程序和报警电话。	2	现场检查	1、工作人员熟悉掌握消防器材使用方法(1分)：包括知道职责范围内消防器材、消防栓的摆放位置及使用方法；2、熟悉掌握相关报警程序和报警电话(1分)。注：学校保卫处报警电话为明故宫校区（84890110、84890000）、将军路校区（52112110）
	7、各中心及部门应急预案定期演练，并做好相关记录。	1	检查记录	应急预案定期演练的计划(0.5分)、演练记录(0.5分)。
基础环境 (11)	1、作业场所整洁、有序，地面平整，无积水、积油、烟头或垃圾杂物，无障碍物和绊脚物。	3	现场检查	1、作业场所整洁、有序(1分)；2、作业场所地面平整、无积水、积油、烟头或垃圾杂物(1分)；3、作业场所无障碍物、绊脚物(1分)。
	2、安全警示标志齐全、明显有效。	2	现场检查	1、安全警示标志齐全(1分)；2、安全警示标志明显有效：警示标志位置合理、应急状态下要能正常显示(1分)。
	3、消防设施设备齐全，消防通道通畅。	2	现场检查	1、消防设施设备齐全(1分)；2、消防通道通畅(1分)。
	4、用电符合安全标准，无违章电器。	2	现场检查	1、用电符合安全标准(1分)；2、无违章电器(1分)。
	5、应急预案要求的应急设备及物资完好、有效；日常对应急设备及物资按要求进行检查并记录。	2	检查记录	1、应急预案要求的应急设备及物资完好、有效(1分)；2、日常对应急设备及物资按要求进行检查，检查记录完整(1分)。
作业安全 (10)	1、设施设备安全操作规程张贴上墙，设施设备有明确责任人。	2	现场检查	1、设施设备安全操作规程上墙(1分)；2、设施设备有明确责任人(1分)。
	2、工作人员按作业要求做好各项安全防护。	3	现场检查	整项内容为3分，以现场检查、抽查方式，包括库房安全防护用品的库存、有效期及现场作业中安全防护用品的使用情况。

	3、特种设备定期检验，安全有效。	2	检查记录	整项内容为 2 分，检查其保养维修计划及记录。
	4、特种作业人员 100%持证上岗。	2	检查记录	整项内容为 2 分，检查特种作业人员有无证件及证件有效性。
	5、重点安全生产场所对非工作人员出入执行查询制度。	1	检查记录	整项内容为 1 分，检查相关出入记录或以其他形式检查出入查询的执行情况。
危险源管理(9)	1、工作人员了解本岗位涉及的危险源、清楚本岗位工作环境所涉及的重大危险源，掌握本岗位涉及的重大危险源的管理措施。	3	现场询问	1、工作人员须能回答出涉及本岗位的危险源 5-10 条（1 分）； 2、工作人员必须清楚涉及本岗位的重大危险源（1 分）； 3、必须掌握对重大危险源的管理措施（1 分）。
	2、各中心及部门建立危险源台账，并按周期对重大危险源实施监控：	2	检查记录	1、危险源台账、重大危险源清单及重大危险源的安全管理方案（1 分）； 2、按周期监控（1 分）。
	3、各中心及部门的危险源及时更新。	1	检查记录	各中心及部门对危险源的变化及时更新并上报至质监办（1 分）。
	4、对检查发现的隐患及时整改；超出本部门能力范围的整改要求及时上报，并对隐患加强监控。	3	检查记录	1、隐患及时整改（2 分）； 2、上报及加强监控（1 分）。
合计		50		

安全生产检查总分：

检查人（签字）：

被检查部门负责人（签字）：

说 明：1、本表适用于南京航空航天大学后勤集团安全生产与服务质量检查评分工作。

2、本表分两部分，合计总分为 100 分。

表（一）为安全生产检查内容及评分，分值为 50 分，适用于集团各部门；

表（二）为服务质量检查内容及评分，分值为 50 分，根据各部门具体工作内容、职责及标准制定。

3、评分表中“评分记录”一栏，系对检查评分中的扣分点、扣分原因的相关说明。

安全与质量检查合计得分：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

南京航空航天大学后勤集团《安全生产与服务质量评分表》（二）

适用范围：饮食服务中心

被检查部门：饮食服务中心

内容	服务质量检查考核标准	分值	检查方法	得分	评分细则
食品安全 (16分)	1、大宗食品原料参加省高校联合组织公开招标并签订合同。食品原料由采购站配送，无私自采购现象。	2	检查记录		整项内容2分，检查米、面、油、肉等大宗食品原料采购合同及供应商资质、采购记录，有一项不符合要求一次性扣2分。
	2、食品按国家有关规定索取检验合格证，符合国家食品卫生安全标准。	2	现场检查		整项内容2分，检查食品检验合格证。现场检查中发现未按要求索取食品检验合格证的情况一次性扣2分。
	3、食品原料验收入库时，定型包装食品需完好无损，产品QS标志、品名、厂名、产地、生产日期、保质期限核对清楚。	2	现场检查		整项内容2分，检查定型食品的包装及产品QS标志、品名、厂名、产地、生产日期、保质期限等信息，有一项不符一次性扣2分。
	4、库房保持清洁、干燥、通风，有防鼠、防蝇、防潮、防霉、防尘措施。冰箱（库）保持清洁。食品原料分开储存并有明显区分标识。	2	现场检查		1、库房保持清洁、干燥、通风，有防鼠、防蝇、防潮、防霉、防尘措施（1分）；2、冰箱（库）保持清洁，食品原料分开储存并有明显区分标识（1分）。
	5、荤、蔬菜严格分类清洗，洗净蔬菜上架摆放。	2	现场检查		1、荤、蔬菜严格分类清洗（1分）；2、洗净蔬菜上架摆放（1分）。
	6、严格操作规程，烹饪时生、熟食品原料分开摆放，成品、半成品分开摆放。	2	现场检查		1、严格操作规程，烹饪时生、熟食品原料分开摆放（1分）；2、成品、半成品分开摆放（1分）。
	7、不加工腐烂变质原料，食物煮熟煮透，防止出现食物中毒苗头。	2	现场检查		1、不加工腐烂变质原料（1分）：择菜后检查；2、食物煮熟煮透（1分）：检查食物。
	8、留样员按规定进行留样：重量100克，留样时间48小时，注明品名、采集人、采集时间。	2	检查留样		1、留样员按规定进行留样：重量100克，留样时间48小时（1分）；2、注明品名、采集人、采集时间（1分）。
饭菜质量	1、米饭不夹生，软硬适中；稀饭稀稠适度；面食不酸不黄，大小均匀。	3	现场检查		1、米饭不夹生，软硬适中（1分）；2、稀饭稀稠适度（1分）；3、面食不酸不黄，大小均匀（1分）。

(9分)	2、菜品多样；规格标准，售价合理；每天保证低档菜6个。	3	现场检查		1、菜品多样（1分）；2、规格标准，售价合理（1分）；3、每天保证低档菜6个（1分）。
	3、主副食品明码标价，价质基本相符。定期公布市场原料价格，进行比对。	2	现场检查		1、主副食品明码标价，价质基本相符（1分）；2、定期公布市场原料价格，进行比对（1分）。
	4、中餐有免费汤供应，质量相对较好，有专人管理。	1	现场检查		整项内容为1分。
服务质量 (12分)	1、工作人员持健康证上岗。	2	现场检查		整项内容为2分，一项不符合扣1分，扣完为止。
	2、工作人员统一着装，佩戴工作帽、工号牌，头发置于帽中；不戴戒指、不涂指甲油。	3	现场检查		1、工作人员统一着装，佩戴工作帽、工号牌（1分）；2、头发置于帽中（1分）；3、不戴戒指、不涂指甲油（1分）。
	3、开饭时窗口工作人员按规定佩戴口罩、手套。	1	现场检查		整项内容为1分。
	4、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。
	5、对信息平台或其他渠道反映的意见及建议及时回复，问题解决或已及时整改。	2	检查记录		1、对信息平台或其他渠道反映的意见及建议及时回复（1分）；2、问题解决或已及时整改（1分）。
	6、遵守学校和集团规章制度，及时按要求完成集团布置的临时工作。	2	现场检查 记录检查		整项内容为2分，一项不符合扣1分，扣完为止。
安全作业 (4分)	1、严格遵守机械设备操作规程，专人负责设备维护及保养，每次操作完毕及时清理。	2	检查记录		1、严格遵守机械设备操作规程，专人负责设备维护及保养（1分）；2、每次操作完毕及时清理（1分）。
	2、每餐下班后，专人检查水电气安全，并有值班人员，确保食堂安全。	2	检查记录		1、每餐下班后，专人检查水电气安全（1分）；2、有值班人员，确保食堂安全（1分）。（本部食堂因无值班房，无法安排人员值班。）
食堂卫生 (9分)	1、餐厅地面保持清洁干净，窗户明亮、无积尘、无乱张贴物，桌椅整齐、干爽、无油渍。	3	现场检查		1、餐厅地面保持清洁干净（1分）；2、窗户明亮、无积尘、无乱张贴物（1分）；3、桌椅整齐、干爽、无油渍（1分）。
	2、操作间用具干净、摆放整齐，地面清洁干净、无积水。	2	现场检查		1、操作间用具干净、摆放整齐（1分）；2、地面清洁干净、无积水（1分）。
	3、出售食品器皿干净卫生。	1	现场检查		整项内容为1分，现场抽查。

4、严格遵循“一清、二洗、三过、四消毒、五保洁”的程序进行餐具清洗。	2	现场检查		整项内容为2分,一项不符扣1,扣完为止。
5、开餐期间发现地面、桌面有不洁物时,及时清理,保持餐厅干净、整洁、卫生;每天八点前完成周边环境的清扫,特殊情况,增加清扫频次。	1	现场检查		整项内容为1分,一项不符扣0.5分,扣完为止。
合计	50			

服务质量检查总分:

检查人(签字):

被检查部门负责人(签字):

安全与质量检查合计得分:

日期: 年 月 日

日期: 年 月 日

南京航空航天大学后勤集团《安全生产与服务质量评分表》（二）

适用范围：校园服务中心

被检查部门：校园服务中心

内容	服务质量检查考核标准	分值	检查方法	得分	评分细则
锅炉浴室服务（16分）	1、按规定巡检并填写锅炉及附属设备的运行记录，做到准确、整洁、不漏项。对设备故障及时采取措施，故障及处理情况记入运行记录。	3	检查记录		1、按规定巡检并填写锅炉及附属设备的运行记录，做到准确、整洁、不漏项（1分）；2、对设备故障及时采取措施（1分）；3、故障及处理情况记入运行记录（1分）。
	2、每天巡查安全监控装置设施，确保其灵敏完好，维修及时无损坏。	2	检查记录		1、每天巡查安全监控装置设施，确保其灵敏完好（1分）；2、维修及时无损坏（1分）。
	3、每天专人巡检易损装置设施、净化装置设施，确保设施检修保养及时到位、运行正常，无锈蚀损坏滴漏现象。	2	检查记录		1、每天专人巡检易损装置设施、净化装置设施（1分）；2、确保设施检修保养及时到位、运行正常，无锈蚀损坏滴漏现象（1分）。
	4、严格按照要求封闭停运锅炉，维修保养供热系统，确保其正常运行。	2	检查记录		1、严格按照要求封闭停运锅炉（1分）；2、维修保养供热系统，确保其正常运行（1分）。
	5、保持房屋设施完好无损坏、水电基础设施正常运行。	2	检查记录		1、保持房屋设施完好无损坏（1分）；2、水电基础设施正常运行（1分）。
	6、锅炉房内及责任区域清洁干净，仪表清晰、工具存放整齐、道路通畅。	2	现场检查		1、锅炉房内及责任区域清洁干净（1分）；2、仪表清晰、工具存放整齐、道路通畅（1分）。
	7、浴室按时开放，门窗、地面、衣柜清洁卫生，气味清新，水温适宜；开放期间全程在岗跟踪管理。	3	现场检查		1、浴室按时开放（1分）；2、门窗、地面、衣柜清洁卫生，气味清新，水温适宜（1分）；3、开放期间全程在岗跟踪管理（1分）。
公共环境卫生（10分）	1、每日两次按时完成公共道路的清扫，并做好全天候保洁，确保达标。	2	现场检查		1、每日两次按时完成公共道路的清扫（1分）；2、并做好全天候保洁（1分）。
	2、校内垃圾日产日清，无堆积、乱倒垃圾现象。	2	现场检查		1、校内垃圾日产日清（1分）；2、无堆积、乱倒垃圾现象（1分）。

分)	3、行道树、电线杆、广告栏周围无违章张贴物。	1	现场检查		整项内容为 1 分。
	4、校内道路、广场整洁干净。	1	现场检查		整项内容为 1 分。
	5、每日两次清理区域内垃圾桶，并保持垃圾桶外表清洁、摆放有序。	2	现场检查		1、每日两次清理区域内垃圾桶（1 分）；2、保持垃圾桶外表清洁、摆放有序（1 分）。
	6、垃圾站各类机械定期检修维护，正常运转；专人操作，持证上岗。	2	检查记录		1、垃圾站各类机械定期检修维护，正常运转（1 分）；2、专人操作，持证上岗（1 分）。
绿化 养护 (7 分)	1、草坪平整清洁、长势良好，草边整齐，无虫害。	1	现场检查		整项内容为 1 分。
	2、花坛无垃圾、无杂草、无虫害，适时修剪、施肥。	1	现场检查		整项内容为 1 分，现场检查及检查施肥记录。
	3、乔灌树木树冠整齐，按规定时间整形修剪。定期喷洒农药。	2	现场检查		1、乔灌树木树冠整齐，按规定时间整形修剪（1 分），现场检查；2、定期喷洒农药（1 分），检查记录。
	4、绿篱生长茂盛、修剪成型、无杂物和明显杂草。按规定时间除草施肥。	2	现场检查		1、绿篱生长茂盛、修剪成型、无杂物和明显杂草（1 分），现场检查；2、按规定时间除草施肥（1 分），检查记录。
	5、日常及重大节日或活动的环境布置（大西门及综合楼前）花卉摆放。	1	现场检查		整项内容为 1 分。
收发 工作 (7 分)	1、按时并准确完成邮件、报刊分发工作。	1	检查记录		整项内容为 1 分。
	2、按要求交寄接收并登记的校内邮件。	1	检查记录		整项内容为 1 分。
	3、对无着落邮件按邮政业务相关规定办理手续，确保邮件安全。	1	检查记录		整项内容为 1 分。
	4、收发室干净整洁，桌椅、用具摆放有序。	2	现场检查		1、收发室干净整洁（1 分）；2、桌椅、用具摆放有序（1 分）。
	5、专人负责车辆维护保养，专人驾车确保邮件运输安全。	2	检查记录		1、专人负责车辆维护保养（1 分）；2、专人驾车确保邮件运输安全（1 分）。
电信 工作 (4 分)	1、认真履行岗位职责，做好报修记录。	1	检查记录		整项内容为 1 分，检查报修记录、记录的完整性。
	2、按电信部门规定做好全校各类电话的日常管理、维护工作。在规定时间内完成各类电话装机、移机工作。	2	检查记录		1、全校各类电话的日常管理和维护工作（1 分）；（3）在规定时间内完成各类电话装机、移机工作（1 分）。
	3、电信站工作间定期清扫，干净整洁。	1	现场检查		整项内容为 1 分。

中心 工作 (6 分)	1、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。
	2、对信息平台或其他渠道反映的意见及建议及时回复，问题解决或已及时整改。	2	检查记录		1、对信息平台或其他渠道反映的意见及建议及时回复（1分）；2、问题解决或已及时整改（1分）。
	3、遵守学校和集团规章制度，及时按要求完成集团布置的临时工作。	2	现场检查 记录检查		整项内容为2分，一项不符扣1分，扣完为止。
合计		50			

服务质量检查总分：

安全与质量检查合计得分：

检查人（签字）：

日期： 年 月 日

被检查部门负责人（签字）：

日期： 年 月 日

南京航空航天大学后勤集团《安全生产与服务质量评分表》（二）

适用范围：车辆运输中心

被检查部门：车辆运输中心

内容	服务质量检查考核标准	分值	检查方法	得分	评分细则
安全 行车 (24 分)	1、遵章守纪，令行禁止，提高安全意识，开好安全车。	4	检查记录		整项内容为 4 分。
	2、加强安全教育，增强安全责任感，每学期不少于 2 次。	4	检查记录		检查安全学习、业务学习记录，缺一次一次性扣 4 分。
	3、严禁超速行驶。	4	检查记录		查看记录，根据超速情况一次扣 2-4 分，最高扣 4 分。
	4、车辆日常安全检查有记录，发现问题及时报修，车辆保持良好技术状况。	3	检查记录		1、车辆日常安全检查有记录（1 分）；2、发现问题及时报修（1 分）；3、车辆保持良好技术状况（1 分）。
	5、按规定里程做好车辆日常维护，保持车辆完好。	3	检查记录		整项内容为 3 分，抽查车辆行驶公里及保养记录。
	6、车内消防器材齐全有效；安全锤、三角警告牌随车配备。	4	现场检查		1、车内消防器材齐全有效（2 分）；2、安全锤、三角警告牌随车配备（2 分）。
	7、发现车辆有问题及时抢修，不开故障车。	2	检查记录		整项内容为 2 分，一项不符扣 1 分，扣完为止。
准点 运行 (8 分)	1、严格按照交通班车时刻表准点发车，不早发、迟发。	3	检查记录		整项内容为 3 分。查看 GPS 系统；收到投诉，经核实后扣分，早发或迟发，一次扣 1 分，扣完为止。
	2、严格按照交通班车时刻表规定班次运行，不漏发。	3	检查记录		整项内容为 3 分。查看 GPS 系统；收到投诉，经核实后扣分，漏发一次扣分，扣完为止。
	3、根据客户要求的时间、地点，车辆提前到达发车点。	2	检查记录		整项内容为 2 分。查看 GPS 系统；收到投诉，经核实后扣分，一次扣 1 分，扣完为止。
内外 整洁	1、车辆每天打扫，车内无泥土、纸屑及其它杂物，雨后及时冲洗，保持外部整洁。	2	现场检查		1、车辆每天打扫，车内无泥土、纸屑及其它杂物（1 分）；2、雨后及时冲洗，保持外部整洁（1 分）。

(6分)	2、车内座位头套、坐垫套干净整洁，及时清洗、更换。	2	现场检查		视现场检查的具体情况扣 1-2 分，扣完为止。
	3、对车身划痕、油漆脱落及时修复，保持车身美观。	2	现场检查		整项内容为 2 分，一项不符扣 1 分，扣完为止。
服务质量 (12分)	1、工作人员统一着装，挂牌上岗；热情服务，文明用语。	2	现场检查		收到投诉，经核实后扣 1-2 分，扣完为止。
	2、讲究职业道德，提供优质服务。不索贿受礼、弄虚作假、刁难客户。	2	现场检查		收到投诉或举报，经核实后扣 1-2 分，扣完为止。
	3、作业完毕，车辆及时归队并按规定停放。	2	现场检查		现场检查或查看 GPS 系统。不归队扣 2 分，不按规定停放扣 1 分
	4、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。
	5、对信息平台或其他渠道反映的意见及建议及时回复，问题解决或已及时整改。	2	检查记录		1、对信息平台或其他渠道反映的意见及建议及时回复（1 分）；2、问题解决或已及时整改（1 分）。
	6、遵守学校和集团规章制度，及时按要求完成集团布置的临时工作。	2	现场检查 记录检查		整项内容为 2 分，一项不符扣 1 分，扣完为止。
合计		50			

服务质量检查总分：

检查人(签字)：

被检查部门负责人(签字)：

安全与质量检查合计得分：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

南京航空航天大学后勤集团《安全生产与服务质量评分表》（二）

适用范围：水电与维修服务中心

被检查部门：水电与维修服务中心

内容	服务质量检查考核标准	分值	检查方法	得分	评分细则
水电运行保障 （26分）	1、每学期开学前完成责任区内教室、公共场所照明、插座集中巡检工作。	2	检查记录		1、有教室、公共场所照明、插座巡检工作计划（1分）； 2、有相应巡检工作记录（1分）。
	2、每年按规定完成两次电扇季节性巡检工作。	2	检查记录		1、有电扇季节性巡检工作计划（1分）；2、有相应巡检工作记录（1分）。
	3、按规定对责任区域内公用低压配电箱、柜进行安全检查和清洁检修工作。	2	检查记录		1、有公用低压配电箱、柜巡检计划（1分）；2、有相应巡检及清洁工作记录（1分）。
	4、每月一次路灯照明巡检维修，每年完成一次路灯罩、灯杆清洁工作。	2	检查记录		1、有路灯照明巡检及灯罩、灯杆清洁工作计划（1分）； 2、有相应巡检及清洁工作记录（1分）。
	5、按规定对责任区域内阀门井、阀门、泵房进行巡检和维护保养工作。	2	检查记录		1、有阀门井、阀门、泵房巡检和日常维护保养工作计划（1分）；2、有相应巡检及维护、维修工作记录（1分）
	6、每年定期完成全校生活水箱、蓄水池清洗消毒及冬季室外供水管道防冻保暖工作。	2	检查记录		1、有生活水箱、蓄水池清洗消毒及冬季室外供水管道防冻保暖工作计划（1分）；2、有相应工作记录（1分）。
	7、每月巡检校区道路窨井盖、化粪池盖的缺损、复位情况。	2	检查记录		1、有校区道路窨井盖、化粪池盖巡检工作计划（1分）； 2、有相应巡检、维修工作记录（1分）。
	8、每年定期清理屋顶漏水斗、屋檐天沟，防止堵塞。	2	检查记录		1、有屋顶漏水斗、屋檐天沟清理工作计划（1分）；2、有相应工作记录（1分）。
	9、按规定对责任区域内下水道、雨水井进行清污和疏通。	2	检查记录		1、有下水道、雨水井清污工作计划（1分）；2、有相应清污、疏通工作记录（1分）。
	10、电站值班人员严格遵守电站管理各项制度，做好记录工作。	1	检查记录		整项内容为1分。检查电站值班记录，有记录且记录完整。
	11、电站每周两次巡视外线及各分配电站并记录，发现设备故障或缺陷及时报告并处理。	2	检查记录		1、巡检记录（1分）；2、故障处理记录（1分）

	12、严格执行工作票制度。	4	检查记录	1、有符合要求的工作票（2分）；2、按工作票要求作业的工作记录（2分）。
	13、停电计划提前制定：全校范围提前 15 天通知，分变电所停电提前 7 天通知，整栋楼停电提前 3 天通知，楼层停电提前 1 天通知。事故或紧急状况下停电可先不做通知，负责解释。	1	检查记录	检查停电记录和通知内容记录的符合性。
维修接待 （5分）	1、报修电话 24 小时有人接听。	1	现场检查	整项内容为 1 分。现场检查值班人员在岗情况。
	2、报修值班人员使用文明礼貌用语，详细询问用户报修内容并做相应记录。	1	检查记录	整项内容为 1 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。	1	检查记录	整项内容为 1 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，发现问题及时上报。	1	检查记录	有反馈、回访记录且记录完整。
	5、做好服务监督工作。接到用户建议、投诉时，做好相应记录，及时汇报，妥善处理。	1	检查记录	整项内容为 1 分。检查报修接待记录中有关建议、投诉处理记录。
维修响应 （4分）	1、接到维修申报，如无其他维修任务，30 分钟内赶到现场维修；如一时无法安排维修人员，必须做到小事不过夜、大事有安排，事事有落实。	2	检查记录	检查报修、派工、反馈或用户回访记录，一项不符扣 1 分，扣完为止。
	2、直接影响教学、生活的特殊情况及安全事故报修，15 分钟内赶赴现场，提出应急处理方案并实施处理。	2	检查记录	检查报修、派工、反馈或用户回访记录，一项不符扣 1 分，扣完为止。
服务质量 （12分）	1、工作人员现场维修穿工作服，主动出示工号牌，并告知用户工号。	1	现场检查	整项内容为 1 分。重点检查作业人员工号告知用户的情况。
	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，扣完为止。
	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。	2	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（1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。	1	现场检查	整项内容为 1 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。	2	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（1分）。
	7、遵守学校和集团规章制度，及时按要求完成集团布置的临时工作。	2	现场检查 记录检查		整项内容为2分，一项不符扣1分，扣完为止。
库房管理 (3分)	1、库房物资收发工作手续完备，帐、卡、物金额相符。账册资料装订成册，妥善保管。	1	检查记录		整项内容为1分。检查库房收发记录、账册。
	2、材料采购必须是符合规定的正品，保证采购价格真实、有效。	1	检查记录		整项内容为1分，检查产品合格证、有效期、产品规格与包装的一致性和商品采购单采购价格。
	3、入库物资准确、整齐摆放，并注意通风、防火、防潮、防质变及防盗工作。	1	现场检查		1、入库物资准确、整齐摆放（0.5分）：抽查具体物资摆放与库位设置的一致性；2、库房通风、防火、防潮、防质变及防盗工作（0.5分）。
合计		50			

服务质量检查总分：

检查人（签字）：

被检查部门负责人（签字）：

安全与质量检查合计得分：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

南京航空航天大学后勤集团《安全生产与服务质量评分表》（二）

适用范围：教育超市

被检查部门：教育超市

内容	服务质量检查考核标准	分值	检查方法	得分	评分细则
货品安全 (21分)	1、货物进货有专人负责并做好记录，符合国家相关执行标准。	2	检查记录		1、专人负责进货（1分）；2、是否按缺货记录进货（1分）。
	2、向食品供应商按国家有关规定索取三证，符合国家食品卫生安全标准。	5	检查记录		整项内容为5分。目前超市食品供应检查的三证为：卫生许可证、食品质量检测报告、营业执照，一项不符扣分，扣完为止。
	3、定型包装食品要标明品种、生产厂家、厂址、生产日期、保质期。	3	现场检查		整项内容为3分。检查定型包装食品的品种、生产厂家、厂址、生产日期、保质期，一项不符扣分，扣完为止。
	4、严禁变质、假冒、过期的食品、百货、洗化等商品进入超市。	3	现场检查		整项内容为3分。现场检查没有变质、假冒或过期商品进入超市的情况，一项不符扣分，扣完为止。
	5、货物验收完毕及时入库或送上货架，并做好每笔进货的记录。	2	检查记录		1、商品入库记录与进货单据是否一致（1分）：采用抽查方式；2、货架缺货商品是否有库存而未上架（1分）：现场检查。
	6、建立监督与制约机制，审核采购计划，审核价格，发票要有二人以上签字方有效。	2	检查记录		1、采购监督、制约制度（1分）；2、发票签字情况（1分）。
	7、单据清晰（单位、数量、品种、供应商名称、验收人）、台帐清楚。	2	检查记录		1、票据清晰（1分）；2、台账清楚（1分）。
	8、做好日常检查、抽检、协调、追究、处罚工作。	2	检查记录		1、有日常检查等工作记录（1分）；2、检查记录完整（1分）。
商品	1、商品陈列丰满、整齐。	2	现场检查		1、商品陈列丰满（1分）；2、商品成列整齐（1分）。

环境 (16分)	2、商品标价签字迹清晰标准。	3	现场检查		1、商品标价签字迹清晰（1分）；2、标价签制作标准、准确（2分）。
	3、价格变动要经过批准，并及时更换新价签。	3	现场检查		1、价格变动要经过批准（2分）：检查价格变动记录（申请记录、调价函等）；2、及时更换新价签（1分）：现场抽查变价记录和现场商品标价的一致性。
	4、商品、货架干净整洁、无积尘，包干区卫生整洁。	3	现场检查		1、商品干净整洁、无积尘（1分）；2、货架干净整洁、无积尘（1分）；3、包干区卫生整洁（1分）。
	5、购物工具定期清洗，保持干净整洁。	2	现场检查		1、购物工具定期清洗（1分）：检查工作记录；2、购物工具干净整洁（1分）：现场检查。
	6、货架上无过期、变质、鼠咬、下架、退货商品。	3	现场检查		整项内容为3分。有一项不符合，整项不得分。
	1、工作人员工作时须穿戴整洁，佩戴工号牌，站姿端正，不穿高跟鞋、拖鞋。	3	现场检查		1、工作人员工作时须穿戴整洁，佩戴工号牌（1分）；2、工作人员站姿端正（1分）；3、不穿高跟鞋、拖鞋（1分）。
服务质量 (13分)	2、工作人员保持个人卫生，不留长指甲，不在超市经营场所或库房内吸烟。	2	现场检查		1、工作人员保持个人卫生，不留长指甲（1分）；2、不在超市经营场所或库房内吸烟（1分）。
	3、文明用语、主动热情，收银工作做到准确唱收、唱付。	2	现场检查		1、工作人员文明用语、主动热情（1分）；2、收银工作做到准确唱收、唱付（1分）。
	4、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。
	5、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。	2	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（1分）。
	6、遵守学校和集团规章制度，及时按要求完成集团布置的临时工作。	2	现场检查 记录检查		整项内容为2分，一项不符扣1分，扣完为止。
	合计	50			

服务质量检查总分：

检查人（签字）：

被检查部门负责人（签字）：

安全与质量检查合计得分：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

南京航空航天大学后勤集团《安全生产与服务质量评分表》（二）

适用范围：幼教中心

被检查部门：幼教中心

内容	服务质量检查考核标准	分值	检查方法	得分	评分细则
教师综合素质 (5分)	1、工作态度端正，责任心强，对幼儿和蔼亲切，不体罚及变相体罚幼儿。	2	现场检查		整项内容为2分，一项不符扣1分，扣完为止。
	2、工作人员和睦相处、团结协作；服从工作分配，积极参加各项活动。	1	现场检查		整项内容为1分。
	3、上班不做私事、带班不接电话；不随意换班；不窜班、不闲聊。	1	现场检查		1项不符合标准扣0.5分，扣完为止。
	4、工作人员按要求着装。	1	现场检查		整项内容为1分。
保教工作质量 (22分)	1、教学工作人员按时、保质制定各类工作计划。	1	检查记录		整项内容为1分，检查工作计划。
	2、熟悉备课计划，按计划落实教育活动，一日环节科学合理、自然过渡、无不必要的坐等现象。	1	检查记录		教育活动与计划的一致性（1分）。
	3、上课使用规范语言、工作人员互相配合开展各项活动。	2	现场检查		1、使用规范语言（1分）；2、互相配合（1分）
	4、班级有充足、适温的饮水供应，不限制幼儿饮水和上厕所次数。	2	现场检查		1、有充足、适温的饮水供应（1分）；2、不限制幼儿饮水和上厕所次数（1分）。
	5、每天认真对幼儿晨检，发现异常及时处理。	2	检查记录		1、有每日晨检记录（1分）；2、晨检异常处理记录（1分）。
	6、把好入托儿童体检关、做好在园儿童体检和测身高、体重等工作，及时分析，加强对日常幼儿生活护理指导。	2	检查记录		1、入托儿童体检记录（1分）；2、在园儿童体检、测量记录完整（1分）。

幼儿 安全 防护 (18 分)	7、做好卫生保健和防疫工作，按要求进行消毒、卫生工作，杜绝传染病的发生；遇到传染病，应立即隔离及上报，并指导班级进行彻底消毒，杜绝传染病的传播。	2	检查记录		1、常规保健、防疫记录（1分）；2、特殊情况上报、处理记录（1分）。
	8、科学合理制定食谱、定期计算幼儿进食量及营养量，对照幼儿健康情况提高伙食质量，杜绝食物中毒。	2	检查记录		1、食谱记录（1分）；2、幼儿进食量及营养量相关记录（1分）。
	9、做好各项卫生保健的记录和统计。	2	检查记录		1、有相关记录（1分）；2、记录完整（1分）。
	10、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。
	11、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。	2	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（1分）。
	12、遵守学校和集团规章制度，及时按要求完成集团布置的临时工作。	2	现场检查 记录检查		整项内容为2分，一项不符扣1分，扣完为止。
	1、严格执行各项安全防护和检查制度，加强对幼儿的安全教育和自我保护教育，无安全事故发生。	4	检查记录		1、有安全防护和检查制度（1分）；2、幼儿安全教育和自我保护教育记录（1分）；3、记录完整（2分）。
	2、严格执行门卫来访人员询问、登记制度，来访人员离开时收回领导签字的回执单。	3	检查记录		1、有来访人员登记记录（1分）；2、抽查回执单与来访记录的一致性（2分）。

园内环境 (5分)	1、不断改善园区硬件设施设备，创建文明、美观、童趣、富有教育性的文化氛围。	2	现场检查		1项不符扣1分，扣完为止。
	2、教室、寝室、包干区地面及墙壁干净。	1	现场检查		1项不符扣0.5分，扣完为止。
	3、桌椅无灰尘，物品摆放整齐有序。	1	现场检查		1项不符扣0.5分，扣完为止。
	4、园区公共地面干净整洁、无纸屑，绿化植物养护较好。	1	现场检查		1、园区公共地面卫生(0.5分)；2、绿化植物养护(0.5分)
	合计	50			

服务质量检查总分：

检查人（签字）：

被检查部门负责人（签字）：

安全与质量检查合计得分：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

南京航空航天大学后勤集团《安全生产与服务质量评分表》（二）

适用范围：公寓服务中心

被检查部门：公寓服务中心

内容	服务质量检查考核标准	分值	检查方法	得分	评分细则
安全防护 (12分)	1、安全巡检员每日巡查，查找安全隐患，迅速整改并做好记录。	4	检查记录		1、巡查记录（2分）；2、整改到位（2分）。
	2、指导学生使用楼内各种灭火器材，宣传安全用电，发现违章电器按照相关规定处理。	3	检查记录		1、培训/演练记录（2分）；2、违章电器没收记录（1分）。
	3、公寓大件物品出入、来访人员、迟归人员认真记录，发现异常情况及时上报。	3	检查记录		1、大件物品出入记录（1分）；2、来访人员记录（1分） 3、迟归人员记录（1分）。
	4、实行24小时值班制度，因特殊原因离开必须使用门禁。	2	检查记录		整项内容为2分，检查值班记录，有一项不符合标准扣1分，扣完为止。
服务质量 (18分)	1、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。
	2、工作人员按要求着装，佩戴工号牌，为学生服务时热情大方。	3	现场检查		1、工作人员按要求着装（1分）；2、佩戴工号牌（1分）； 3、为学生服务时热情大方（1分）。
	3、工作人员坚守岗位，认真履行岗位职责，无迟到、早退、脱岗、闲聊、喧哗等现象。	3	现场检查		有一项不符扣1分，扣完为止。
	4、严格遵守公寓楼开关门、熄灯时间制度。	2	检查记录		整项内容为2分，检查记录，有一项不符扣1分，扣完为止。
	5、各种台账记录认真仔细，字迹工整。重大情况及时上报。	4	检查记录		整项内容为4分，检查记录，有一项不符扣1分，扣完为止。
	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。	2	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（1分）。

	7、遵守学校和集团规章制度，及时按要求完成集团布置的临时工作。	2	现场检查 记录检查	整项内容为 2 分，一项不符扣 1 分，扣完为止。
节能检修 (6分)	1、公寓报修、维修、检修记录完整，随报随修，确保小修不过 4 小时，大修不过夜。暂缓维修项目有记录备案。	3	检查记录	整项内容为 3 分，检查记录及记录完整性，有一项不符扣 1 分，扣完为止。
	2、每月对公寓水电设施定期巡查并有检修记录，保证基础设施、设备完好。	3	检查记录	整项内容为 3 分，检查记录及记录完整性，有一项不符扣 1 分，扣完为止。
卫生保洁 (14分)	1、公寓楼内地面、走廊、楼梯、盥洗室和厕所干净整洁、无杂物。下水道、地漏通畅。	3	现场检查	有一项不符合标准扣 1 分，扣完为止。
	2、公寓楼梯扶手无积尘，电梯干净清洁，公共场所门窗、墙壁洁净，无灰尘、蜘蛛网、张贴物等。	2	现场检查	有一项不符合标准扣 1 分，扣完为止。
	3、定期擦拭消防设施，保持消防设施清洁无损坏。	2	现场检查	1、定期擦拭消防设施，保持消防设施清洁（1分）；2、消防设施无损坏。（1分）
	4、开水炉炉体干净，周围无堆放物。	2	现场检查	1、开水炉炉体干净（1分）；2、周围无堆放物（1分）。
	5、每天及时清理垃圾桶内垃圾并保持外观整洁，垃圾桶周边无乱丢杂物。	2	现场检查	1、每天及时清理垃圾桶内垃圾并保持外观整洁（1分）；2、垃圾桶周边无乱丢杂物（1分）。
	6、保洁工具分类存放，避免交叉使用。	1	现场检查	整项内容为 1 分。
	7、公寓楼周围无乱摆放物品，外墙无张贴物，腰匝无拖挂物，地面整洁无杂物。	2	现场检查	有一项不符扣 1 分，扣完为止。
合计		50		

服务质量检查总分：

检查人（签字）：

被检查部门负责人（签字）：

安全与质量检查合计得分：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

南京航空航天大学后勤集团《安全生产与服务质量评分表》（二）

适用范围：物业管理中心

被检查部门：物业管理中心

内容	服务质量检查考核标准	分值	检查方法	得分	评分细则
安全防护 (12分)	1、定期检查消防设施的完整性，发现异常及时上报。	2	现场检查		整项内容为2分，一项不符扣1分，扣完为止。
	2、每日巡查责任区域内门窗、栏杆、扶手、桌椅、讲台及教辅设备的防盗、悬挂固定辅助设施等，并有检修记录，确保设施设备损毁时及时报修。	4	检查记录		1、有巡查记录且记录完整(2分)；2、有检修记录且记录完整(2分)。
	3、每日巡查责任区域内房屋、水电、电梯等设施设备，并有检修记录。保证设施、设备及时报修，以确保其正常运转。	4	检查记录		1、有巡查记录且记录完整(2分)；2、有检修记录且记录完整(2分)。
	4、责任区域内大件物品出入、来访人员按规定记录，发现异常情况及时上报。	2	检查记录		整项内容为2分，检查相关记录及记录完整性，有一项不符合标准扣1分，扣完为止。
服务质量 (23分)	1、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。
	2、工作人员工作时统一着装，佩戴胸牌。用语文明、态度热情、服务规范。	2	现场检查		1、工作人员工作时统一着装，佩戴胸牌(1分)；2、用语文明、态度热情、服务规范(1分)。
	3、工作人员坚守岗位，认真履行岗位职责，无迟到、早退、脱岗、闲聊、喧哗等现象。	3	现场检查		有一项不符扣1分，扣完为止。
	4、值班员值班记录内容准确、规范完整。	2	检查记录		整项内容为2分，检查值班记录及记录完整性。
	5、值班员按作业规范实施巡查并记录，发现问题及时督促整改落实。	2	检查记录		1、值班员按作业规范实施巡查并记录(1分)；发现问题及时督促整改落实(1分)。
	6、严格按照教务处教学计划和课程表要求，确保责任区域内教室调度及时合理、无失误。特殊情况按教务处或学院安排，但须有记录。	3	检查记录		整项内容为3分，检查记录及记录完整性，有一项不符扣1分，扣完为止。

	7、每日上课前做好责任区域内排课教室常用教具和教室休息室开水供应工作。	3	现场检查		整项内容为3分，现场检查，有一项不符扣1分，扣完为止。
	8、责任区域内多媒体等教具按规定收发、检查。	2	检查记录		整项内容为2分。检查教具收发记录，有一项不符扣1分，扣完为止。
	9、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。	2	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（1分）。
	10、遵守学校和集团规章制度，及时按要求完成集团布置的临时工作。	2	现场检查 记录检查		整项内容为2分，有一项不符扣1分，扣完为止。
卫生保洁 (15分)	1、每日按时做好责任区域环境卫生集中清扫保洁，并保持环境卫生干净整洁、无杂物。	3	现场检查		有一项不符扣1分，扣完为止。
	2、责任区域楼内地面、走廊、楼梯、厕所干净整洁、无杂物。下水道、地漏等及时报修或维护，保持其通畅。	3	现场检查		有一项不符扣1分，扣完为止。
	3、责任区域楼内楼梯扶手无积尘，公共场所门窗、墙壁保持洁净，无灰尘、蜘蛛网、不良张贴物等。	3	现场检查		有一项不符扣1分，扣完为止。
	4、电梯按工作规范擦拭保洁，保持干净清洁无污迹，排风系统正常运行、空气清新无异味。	3	现场检查		有一项不符扣1分，扣完为止。
	5、责任区域内讲台、课桌、家具、沙发等干净、无灰尘污迹。	3	现场检查		有一项不符扣1分，扣完为止。
合计		50			

服务质量检查总分：

安全与质量检查合计得分：

检查人（签字）：

日期： 年 月 日

被检查部门负责人（签字）：

日期： 年 月 日

南京航空航天大学后勤集团《安全生产与服务质量评分表》（二）

适用范围：接待服务中心

被检查部门：接待服务中心

内容	服务质量检查考核标准	分值	检查方法	得分	评分细则
安全防护 (12分)	1、实行 24 小时值班制度，无脱岗、做私活现象。	2	现场检查		现场检查，有监控的可抽查监控录像。如有脱岗，扣 2 分，做私活，扣一分。最高扣 2 分。
	2、各类消防设施完好，定期检查，无灭火药剂过期现象。	2	现场检查		1、检查消防设施完好情况及检查记录（1分）；2、检查灭火器有效期（1分）。
	3、配电间强弱电压标示明显、无杂物；定期检修记录完整。	2	现场检查		3、配电间强弱电压标示明显、无杂物（1分）；定期检修记录完整（1分）。
	4、严格遵守机械设备操作规程；专人负责设备维护、保养，每次操作完毕及时清理，确保机械安全。	2	检查记录		1、严格遵守机械设备操作规程（1分）；2、专人负责设备维护、保养，每次操作完毕及时清理（1分），确保机械安全。
	5、定期巡查楼梯、阳台栏杆、扶手等，确保牢固完好。	1	检查记录		整项内容为 1 分。检查巡查记录。
	6、每月巡查房屋、水电等基础设施设备并有检修记录。保证基础设施、设备正常无故障。	2	检查记录		整项内容为 2 分。检查巡查、检修记录及记录完整性，有一项不符扣 1 分，扣完为止。
	7、每餐下班后，专人检查水电气安全。	1	检查记录		整项内容为 1 分。检查巡查记录。
食品安全 (12分)	1、食品按国家有关规定索取检验合格证，符合国家食品卫生安全标准。	3	现场检查		整项内容 3 分，检查食品检验合格证。现场检查中发现未按要求索取食品检验合格证的情况一次性扣 3 分。
	2、食品原料验收入库时，定型包装食品需完好无损，产品 QS 标志、品名、厂名、产地、生产日期、保质期限核对清楚。	3	现场检查		整项内容 3 分，检查定型食品的包装及产品 QS 标志、品名、厂名、产地、生产日期、保质期限等信息，有一项不符一次性扣 3 分。

	3、库房保持清洁、干燥、通风，有防鼠、防蝇、防潮、防霉、防尘措施。冰箱（库）保持清洁。食品原料分开储存并有明显区分标识。	2	现场检查	1、库房保持清洁、干燥、通风，有防鼠、防蝇、防潮、防霉、防尘措施。冰箱（库）保持清洁（1分）；2、食品原料分开储存并有明显区分标识（1分）。
	4、严格执行卫生防疫的相关管理要求。	4	检查记录	按卫生防疫要求检查。有一项不符合标准扣1分，扣完为止。
服务质量 (18分)	1、工作人员持健康证上岗。	2	现场检查	整项内容为2分。
	2、工作人员上岗穿工作服、佩戴岗位服务标牌，用语文明、服务规范、热情礼貌。	2	现场检查	有一项不符扣1分，扣完为止。
	3、工作人员坚守岗位，认真履行岗位职责，无迟到、早退、脱岗、闲聊、喧哗等现象。	2	现场检查	有一项不符扣1分，扣完为止。
	4、严格按照行业规范要求进行各项工作。	2	现场检查	检查工作人员的工作与行业要求的符合性。
	5、各类台账记录字迹工整，内容完整。	2	检查记录	检查各类工作台账。
	6、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。	4	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（3分），现场检查，发现一项不符扣1分，最高扣3分。
	7、对信息平台或其他渠道反映的意见及建议及时回复，问题解决或已及时整改。	2	检查记录	1、对信息平台或其他渠道反映的意见及建议及时回复（1分）；2、问题解决或已及时整改（1分）。
	8、遵守学校和集团规章制度，及时按要求完成集团布置的临时工作。	2	现场检查 记录检查	整项内容为2分，一项不符扣1分，扣完为止。
卫生保洁 (8分)	1、楼内地面、走廊、楼梯、盥洗室、厕所干净整洁、无杂物。下水道、地漏通畅。	2	现场检查	一项不符扣0.5分，扣完为止。
	2、楼梯扶手无积尘，电梯干净清洁，公共场所门窗、墙壁保持洁净，无灰尘、蜘蛛网、张贴物等。	2	现场检查	一项不符扣0.5分，扣完为止。

3、保洁工具按指定地点摆放。	1	现场检查		整项内容为 1 分。
4、场所周围无乱摆放物品，外墙无张贴物，腰匝无拖挂物，地面整洁无杂物。	2	现场检查		一项不符扣 0.5 分，扣完为止。
5、每天及时清理垃圾桶内垃圾并保持外观整洁，垃圾桶周边无乱丢杂物。	1	现场检查		一项不符扣 0.5 分，扣完为止。
合计	50			

服务质量检查总分：

安全与质量检查合计得分：

检查人（签字）：

日期： 年 月 日

被检查部门负责人（签字）：

日期： 年 月 日

南京航空航天大学后勤集团《安全生产与服务质量评分表》（二）

适用范围：集团机关

被检查部门：集团机关

内容	服务质量检查考核标准	分值	检查方法	得分	评分细则	备注
机关作风 (10分)	1、严格遵守学校、集团规定，并对各单位执行情况有效监管。	2	群众监督， 检查记录		自身违反规章制度扣2分；制度执行监管不力扣1分	因失职对工作造成重大影响扣10分
	2、主动、热情、耐心为基层单位提供服务。	2	群众监督， 调查测评		1、服务被投诉，经核实无误扣1分； 2、群众满意度低于90%扣1分。	
	3、认真履行岗位职责，能够独立开展并按时完成本岗工作；办公环境干净整洁。	2	群众监督		一项不符扣1分，扣完为止。	
	4、上下班、参加活动和会议准时，严格履行请销假制度。	2	检查记录		一项不符扣1分，扣完为止。	
	5、及时、高效完成领导交办的临时工作。	2	检查记录		无正当理由不接受扣1分；出现不应该的低级错误扣1分；久拖不办扣1分	
安全质量与成本控制 (15分)	1、按学校和集团要求做好安全生产和服务质量检查工作，对各中心/部门执行情况进行监督和检查。	2	检查记录		检查日常安全生产与服务质量巡查记录、每月例行检查，检查不全面扣1分，不按时检查扣2分。	
	2、按时组织集团年度安全责任书签订工作，计划并组织实施集团层面的安全培训。	2	检查记录		检查安全责任书签订工作记录和培训记录，一项不符扣1分，扣完为止。	
	3、组织满意度测评工作和学生质监员管理工作	2	检查记录		一项不符扣1分，扣完为止。	
	4、每月按时编制《安全生产与服务质量检查报告》和《安全与质量工作津贴统计表》。	2	检查记录		检查每月《安全生产与服务质量检查报告》和《安全与质量工作津贴统计表》，有一项不符扣1分，扣完为止。	
	5、受理服务对象各类投诉，督促有关部门予以答复或调查，并对落实情况进行督察。	1	检查记录		检查投诉受理、处理记录，未履职扣1分。	

	6、质监员在检查工作中坚持公平、公正和公开原则，不滥用职权为部门或个人谋求利益。	1	群众监督		服务被投诉，经核实无误扣 1 分。	
	7、按学校和集团要求，按时组织各中心申报年度维修项目；及时处理安全隐患项目，上报学校或自筹资金，做好与相关部、处的沟通协调工作。	2	检查记录		有一项不符扣 1 分，扣完为止。	
	8、组织集团自筹项目立项、招标、合同签订、施工、验收、结算等全过程工作。	2	检查记录		工作拖拉、延误，影响项目进度，一项不符扣 0.5，扣完为止。	
	9、按时组织集团托管项目合同签订，服务费收取等工作。	1	检查记录		未履职扣 1 分。	
财务工作 (10分)	1、按照岗位流程及标准开展服务工作。	2	现场检查		对照岗位流程及标准检查，一项不符扣 0.5，扣完为止。	
	2、按时对账、结账，及时编制会计报表。	2	检查记录		每月 12 日前完成上月会计报表，要求内容完整，数字正确。一项不符扣 0.5，扣完为止。	
	3、核对往来账。	1	现场检查		及时核对往来账，要求账账相符。未履职扣 1 分。	
	4、每日结账盘点现金及 POS 机，与会计对账，完成日报表。	1	检查记录		每日 5:00 时结账盘点库存现金和核对 POS 机余额，完成日报表，检查账、款是否相符。未履职扣 1 分。	
	5、按要求现金、报账通卡、空白支票、印章入保险柜。	2	现场检查		每日下班前现金、报账通卡、空白支票、印章入保险柜，一项不符扣 0.5，扣完为止。	
	6、及时与银行对账，完成银行余额调节表，确保资金安全。	2	检查记录		每月 15 日前与银行及校内银行对账，完成银行余额调节表，检查账实是否相符，完成不好扣 1-2 分。	
党政 事务 工作 (15分)	1、在学校和集团重大活动中起到有效协调作用。	2	群众监督		工作出现推诿现象，接到投诉扣 1 分；协调混乱，影响工作开展扣 1 分。	
	2、为集团领导做好服务工作，督办领导交待的各项事宜。	1	检查记录，群众监督		工作中为领导服务不力扣 0.5，领导布置的工作督办不力或者发现问题不及时反馈扣 0.5。	
	3、指导各中心/部门合法用工，及时解决工作中发现的问题，并协助各单位解决重大劳动纠纷。	3	检查记录，群众监督		指导、通知不到位扣 1 分；处理纠纷不及时、不主动扣 1 分；发现重大问题不及时汇报扣 1 分。	
	4、做好人事劳资工作，确保无差错。	2	检查记录		非事业编员工工资每月 15 日前发放，无正当理由延误扣 1 分；员工工资、奖金等收入不及时调整扣 1 分。	

5、指导各中心/部门开展员工培训工作，并对培训质量和开展情况进行检查。	1	检查记录		不组织培训扣 1 分，检查督促不到位扣 0.5 分。	
6、上级文件、集团精神向中心/部门传达及时、准确。	1	检查记录		传送不及时扣 0.5 分，耽误遗忘扣 1 分。	
7、宣传报道工作及时、准确。	2	检查记录		宣传不及时一次扣 0.5 分，报道不准确一次扣 0.5 分。	
8、接待服务热情周到。	1	现场检查		接待不主动、到位扣 0.5 分，接待环节遗漏扣 1 分。	
9、积极营造企业文化，关心员工及时到位。	1	检查记录		未履职扣 1 分。	
10 做好集团机关的内勤工作，保障机关人员基本工作条件。	1	现场检查		未履职扣 1 分。	
合计	50				

服务质量检查总分：

安全与质量检查合计得分：

检查人（签字）：

日期： 年 月 日

被检查部门负责人（签字）：

日期： 年 月 日