

华侨大学后勤与资产管理处文件

后勤〔2019〕17号

关于印发《华侨大学后勤实体工作效能单项考评实施细则（修订）》的通知

各相关单位：

现将《华侨大学后勤实体工作效能单项考评实施细则（修订）》印发给你们，请遵照执行。

后勤与资产管理处

2019年6月4日

华侨大学后勤实体工作效能单项考评 实施细则（修订）

第一章 总 则

第一条 为全面考评后勤各实体（以下简称“实体”）的工作效能，充分激励、引导后勤实体的积极性和主动性，全面提升后勤服务保障质量和服务水平。根据《华侨大学后勤实体绩效考评与薪酬分配暂行办法》（华大后〔2013〕16号）、《华侨大学后勤实体绩效考评实施细则（修订）》（后勤〔2019〕14号），制定本细则。

第二条 工作效能单项考评坚持定量考评与定性考评相结合、平时考评与年度考评相结合、常规工作与专项任务相结合的原则。

第二章 考评机构、内容、形式和步骤

第三条 后勤与资产管理处牵头，成立由校工会、校长办公室、财务处、学生处等单位组成的工作效能单项考评小组。后勤与资产管理处综合科牵头负责考评小组日常工作。

第四条 考评内容主要包括实体对上级工作要求落实情况；服务态度、作风面貌等情况；主营业务经营管理绩效、开源节流、资金管理使用效益等情况；为教学科研与师生服务及为民办实事等保障工作落实情况；经营管理工作创新、服务质量提升措施和配合相关单位工作情况；团队协作精神、担当作为和工作效率情况；师生满意度情况以及受表彰奖励宣传和信访投诉情况等。

第五条 工作效能单项考评形式和步骤：

服务全局和配合相关单位工作情况测评：服务配合度分优秀、良好、一般、差四个等级，服务配合良好率=（优秀数+良好数）/测评总数，根据服务配合良好率高低确定先后名次，第一名得15分，往后依次递减1分。单项考评小组通过在全校单位范围内发放相关测评表，收回并做统计。

师生满意度测评：满意度分非常满意、满意、基本满意、不满意四个等级，满意率=（非常满意数+满意数+基本满意数）/测评总数，根据满意率高低确定先后名次，第一名得15分，往后依次递减1分。单项考评小组在全校学院范围内发放相关测评表或通过网络等方式面向师生进行测评。

集中审查：单项考评小组结合实体自评、现场汇报、工作计划及总结情况，按百分制进行综合打分，去掉一个最高、最低分后取平均值形成单项考评成绩。

第三章 考评结果

第六条 工作效能单项考评小组将各实体单项考评成绩，提交综合考评小组，作为产生单项考评优秀实体和确定年度绩效考评等次的重要参考依据。

第四章 附 则

第七条 本细则自发文之日起实施。

第八条 本细则由后勤与资产管理处负责解释。

附件：《华侨大学后勤实体工作效能单项考评表》

附件:

华侨大学后勤实体工作效能单项考评表

实体名称:

考评日期: 年 月 日

序号	项目	考评内容	考评记录	得分
1	主营业务开展情况 (30分)	1.作风面貌: 服务意识强、服务态度好, 领导深入关心一线工作; 团队协作意识好、积极性主动性高、获得学校及上级部门表彰、奖励或宣传 2.工作效率: 团队有担当精神, 工作不推诿, 落实及时, 服务效能优; 管理服务育人有举措、效果好 3.资金运行管理情况: 开源节流有举措、有成效, 成本控制有举措、有成效, 资金管理使用效益或经济效益优 4.创新情况: 服务项目及方式方法创新, 管理经营与服务持续得到改进		
2	保障工作情况 (30分)	1.为民办实事、便民项目: 积极申报、持续开展、及时完成、受到师生好评 2.财政或学校立项: 积极申报、及时完成、效果好, 科学执行预算支出 3.学校大型活动、会议保障: 计划安排得当、措施预案有效、保障落实有序到位 4.社会效益: 积极配合相关职能部门, 为办学和师生服务保障有力, 规范化、标准化程度、行业认可度较高, 获得学校或上级部门表彰、奖励或宣传		
3	满意度测评 (30分)	1.服务配合良好率 (15分) 2.师生满意率 (15分)		
4	信访投诉 (10分)	有效建立师生联系, 主动自查改进不足, 内检内控好, 无信访投诉, 得10分; 有效信访投诉, 每1起扣1分, 未及时妥善处理或同一问题反复投诉的, 加扣1分		
总 分 (满分 100 分)				