## 附件：服务标准考核细则

## **一、**考核总则

1.考核对象：后勤服务外包公司及所属保洁、安保、工程维修人员

2.考核周期：每月1次

3.考核方式：日常巡查（60%）+月度测评（20%）+师生评价（20%），总分100分，80分及以上为合格

4.核心用途：作为月度付款、合同续签及退出的依据

**二、考核内容及评分标准（总分100分）**

（一）保洁服务（35分）

| **考核要点** | **具体要求** | **扣分标准** |
| --- | --- | --- |
| 人员配置 | 不少于17人，持有效健康证，统一着装 | 缺1人或1人不满足要求扣2分 |
| 服务流程 | 执行“5段2遍6清洁”，课前清扫、课间保洁，垃圾日产日清 | 1项未达标扣3分 |
| 消杀维护 | 每月至少1次全面消杀，特殊时期按要求加频次 | 未达标1次扣5分 |

（二）安全管理服务（35分）

| **考核要点** | **具体要求** | **扣分标准** |
| --- | --- | --- |
| 人员配置 | 不少于11人，持有相关技能证书，定期演练 | 缺1人或1人不满足要求扣2分 |
| 值守巡逻 | 24小时双岗制，严格登记外来人员/车辆；每日巡逻≥10次，有记录 | 违规1次扣3分 |
| 应急处置 | 熟练操作安防设备，上下学维持校门秩序，突发事件及时处置 | 处置不当1次扣5分 |

（三）工程维修服务（30分）

| **考核要点** | **具体要求** | **扣分标准** |
| --- | --- | --- |
| 人员配置 | 维修人员需上岗确保操作规范安全。 | 1人不满足要求扣5分 |
| 响应效率 | 1分钟响应、5分钟到场，24小时热线畅通 | 超时1次扣3分 |
| 维修质量 | 普通维修完成率100%，维修后正常运行，记录完整 | 未完成或质量不达标1次扣3分 |

**三、考核结果应用**

1.合格（≥80分）：全额支付当月服务费

2.不合格（＜80分）：扣当月服务费10%

3.连续2次或累计3次不合格：校方有权解除合同

**四、附则**

1.本细则自合同签订之日起施行，由学校负责解释；

2.考核指标调整需提前3个工作日书面告知供应商。

**附件：月度考核评分表**

| **考核项目** | **满分** | **日常巡查得分（60%）** | **月度测评得分（20%）** | **师生评价得分（20%）** | **最终**  **得分** | **考核结论**  **（合格/不合格）** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 保洁服务 | 35 |  |  |  |  |  |
| 安全管理服务 | 35 |  |  |  |  |  |
| 工程维修服务 | 30 |  |  |  |  |  |
| 合计 | 100 |  |  |  |  |  |

考核人签字： 考核日期： 年 月 日

供应商确认签字：