

威海海洋职业学院后勤基建处文件

威海职院勤字〔2022〕16号

威海海洋职业学院商业服务项目（超市、水果店、打字复印眼镜店、移动联通营业厅） 监督管理考核办法（试行）

为加强学院对商业服务项目的监督管理，促进学院商业服务项目管理规范，提高商业服务项目服务水平，保障全体师生切身利益，特制定本监督管理考核办法。

一、考核工作的组织领导

学院委托后勤基建处商业服务中心全面负责商业服务项目服务质监控和考核协调以及成效评价工作。成员组成如下：

组长：肖军华

成员：王建涛、孙茂友、吕祥玉、隋鑫、尹丽丽、李泳树

及院学生会纪检部学生干部。

二、考核范围

超市、水果店、打字复印眼镜店、移动营业厅、联通营业厅、理发店。

三、考核原则

坚持实事求是、公开公平公正原则。

四、考核依据

各商业服务项目合同

五、考核内容

（一）日常考核

后勤基建处商业服务中心对商业服务项目进行日常履约守规检查，检查中发现的问题当场开出处罚通知书（处罚标准见附件 1）

（二）月度考核（超市、水果店每周大检查评分表见附件 2，移动、联通营业厅、理发店、打字复印眼镜店每周大检查评分表见附件 3）

1. 每周大检查，商业服务中心每周对商业服务项目进行一次大检查，检查内容包括各种记录、采购管理、合规经营、卫生管理、人员管理等。每月计算各周大检查的平均分即为当月此项得分。

2. 师生投诉，学院内部投诉处理结果为“不满意”或未处理的每起扣当月实分 2 分，在民心网、市长热线或其他校外媒体投

诉的，处理结果为“满意”的每起扣当月实分 2 分，处理结果为“不满意”的每起再扣当月实分 2 分。

3. 当负面舆论事件造成不良影响、在上级检查中不达标、顶撞领导不服从工作安排等以上任一事件均扣当月实分 40 分，严重者可立即解除合同。

以上各项成绩累计，满分 100 分，计算结果四舍五入保留一位小数。

（三）年度考核

年度考核建立在月度考核的基础上，结合师生满意度测评以及其它相关事项进行综合评价。年度考核实行百分制，其中月度考核 70 分（每个月总平均分 $\times 0.7$ ），师生满意度测评 30 分。

师生满意度测评每年开展两次，一般安排在 5 月份和 12 月份进行。参加测评的师生不少于 500 人，以师生在智慧海院满意度测评平台对该项目服务质量的总体满意率确定此项得分。

考核等级分为：优秀（考核分值 ≥ 95 分）；良好（ $95 \text{ 分} > \text{考核分值} \geq 90$ 分）；合格（ $90 \text{ 分} > \text{考核分值} \geq 85$ 分）；不合格（考核分值 < 85 分）。

年度考核实行“一票否决”制度：若因商业服务项目管理不到位导致发生两起金额在 5 万元以上的案件或甲方一起人员死亡事件，年度考核直接定为不合格。

六、考核结果运用

年度考核不合格的，学院可以解除合同。

七、附则

本办法由后勤基建处负责解释，自 2022 年 5 月 24 日起执行。

附件 1：《商业服务项目违约违规处罚标准表》

附件 2：《超市、水果店每周大检查评分表》

附件 3：《移动营业厅、联通营业厅、理发店、打字复印眼镜店每周大检查评分表》

后勤基建处

2022 年 5 月 23 日

附件 1:

商业服务项目违约违规处罚标准表

序号	违约违规事项	罚款标准 (元)	备 注
1	提供商品或服务的价格高于合同约定	不少于 1000	每次
2	超面积或超范围经营	不少于 1000	每次

附件 2:

超市、水果店每周大检查评分表

检查内容	评分标准	评分方法
1、各种记录(20)	记录不及时或错误,每处扣 1 分	现场检查
2、采购管理(20)	账实不符每处扣 1 分,采购三无、腐败变质、禁售商品每种扣 1 分,储存不规范每处扣 1 分,索证索票不齐全每次扣 1 分	现场抽查至少三种商品
3、合规经营(20)	证照是否齐全,每缺少一种或不合格一种,扣 10 分。	现场检查
4、卫生管理(20)	门窗、墙砖、地砖洁亮,空中无灰网,物品摆放整齐,不需用设备及时清理,防蝇防鼠设施齐全,门口整洁,每处不合格扣 1 分	现场检查
5、人员管理(20)	个人卫生不合格每人次扣 1 分,无健康证每人次扣 2 分,无无犯罪记录证明每人次扣 2 分,无体检报告每人次扣 2 分,停车不规范每车次扣 2 分。	现场查看

附件 3:

移动联通营业厅、理发店、打字复印眼镜店 每周大检查评分表

考核内容	评分标准	评分方法
1、合规经营 (20)	证照是否齐全,每缺少一种或不合格一种,扣 10 分。	现场检查
2、卫生管理 (40)	门窗、墙砖、地砖洁亮,空中无灰网,物品摆放整齐,不需设备及时清理,防蝇防鼠设施齐全,门口整洁,每处不合格扣 2 分	现场检查
3、人员管理 (40)	个人卫生不合格每人次扣 2 分,,无无犯罪记录证明每人次扣 4 分,无体检报告每人次扣 4 分,停车不规范每车次扣 4 分。	现场检查

备注:如有其他未列明事项,参考有关法律法规和学院有关规定执行。

威海海洋职业学院后勤基建处

2022 年 5 月 23 日印发
