关于加强市行政中心后勤保障单位

及所属人员考核的意见（简本）

为认真贯彻落实苏州市2019年度综合考核工作总结暨作风建设大会精神，进一步提升市行政中心大院（以下称“本大院”）后勤服务保障人员的责任心，提升主动作为、创新服务、优质保障的积极性，将物业管理服务规范执行到位，特制定该考核意见。

**一、完善投诉处理机制**

为进一步完善我局后勤服务保障投诉机制，在我局《关于提升服务质量和水平，完善投诉处理机制的有关规定（试行）》（苏事〔2019〕103号）基础上，根据有效投诉内容、性质和造成负面影响大小进行投诉分级，由轻到重分为3级投诉（指服务过程中出现的小问题、小瑕疵，并能立即整改到位问题）、2级投诉（指服务过程中出现不应该出现的问题，完全是因工作疏忽主观造成的问题）、1级投诉（指对监管部门已提出且迟迟未整改的问题，无合理理由重复出现的问题和其他产生不良影响的问题）。投诉处理方式由轻到重分为口头警告、严重警告、经济处罚、在平台（电子大屏、局门户网站和微信公众号，下同）曝光、调整岗位。针对一次有效投诉，视情况可采取一项或多项方式进行处理。

投诉途径方式主要有以下四种：一是可以拨打局系统后勤保障考核领导小组办公室电话进行投诉。其中对局系统后勤服务保障单位及其人员的投诉可以拨打68618307，对外包服务单位（含窗口）及其人员的投诉可以拨打68618215；二是可以拨打市行政中心大院投诉热线电话68616789进行投诉；三是可以通过“市级机关后勤”微信公众号留言（上传照片）投诉；四是通过其他信件、纸质留言方式进行投诉。

（一）局系统后勤服务保障工作人员应严格按照局挂牌履职、打卡考勤制度要求，佩戴履职证件，主动亮身份，接受服务对象监督。严格按照局打卡考勤相关要求以进行上下班打卡，根据网格化包干区域责任分工加强巡查监管，年终根据各自负责的工作任务的执行情况以及被投诉情况进行综合考核，考核结果作为年终推优依据，市级机关物业管理中心工作人员的考核结果还将和年终绩效考核系数挂钩。

（二）对外包服务单位的考核应严格按照服务合同内容执行，出现服务质量等问题按照合同相关条款予以处罚。外包服务单位人员应根据网格化包干区域责任分工做好包干区内自查自纠工作，如在包干区域范围内发生有效投诉，按局投诉机制有关规定执行。

外包服务单位人员全年发生1次3级投诉，取消年终追加奖金个人推优资格；全年累计3次3级投诉或2次2级投诉或1次1级投诉的，取消年终追加奖金单位发放部分个人分配资格（仅对苏政物业管理有限责任公司）；全年累计发生5次3级投诉或3次2级投诉或2次1级投诉的，书面通报外包服务单位公司领导班子，并要求该单位将其调离本大院。

外包服务单位应制定末位淘汰制度，每半年对所属工作人员进行一次考核。对本年度内两次累计得分最低的工作人员予以淘汰，要求将其调离本大院；连续两年淘汰工作人员为同一部门的，要求更换部门主管。

（三）外包服务窗口人员应严格按照租赁合同及补充协议内容提供优质服务，出现服务质量等问题按租赁合同及补充协议相关条款处理。外包服务窗口人员应按规定固定人员、统一服装、信息挂牌并上墙，出售商品必须明码标价，提供明细清单。出现任何有效投诉，按局投诉机制有关规定执行。

对外包服务窗口实行积分制。原始分值为10分，每次3级投诉扣1分，2级投诉扣2分，1级投诉扣3分。年终结算时根据所剩分值确定下一年度续租租金上浮比例和续租资格。

**二、重申后勤服务规范**

为进一步加强市行政中心大院外包服务单位（含窗口）人员的行为规范，现特对相关要求进行重申，以此作为监管部门及服务对象进行相关投诉的依据。

（一）仪容仪表规范。所有外包服务单位（含窗口）人员须穿着统一的制服，工作时间佩戴好工作牌，不染发，刘海不得遮住眉毛，男性工作人员不留长发，女性工作人员长头发需盘起。工作人员不留长指甲，不染指甲。女性工作人员面部化淡妆，妆容自然。

（二）言行举止规范。所有外包服务单位（含窗口）人员工作时间讲普通话，举止文明，姿态端庄，有问必答，服务主动，语言亲切，微笑自然。工作时间严禁吸烟，严禁随地吐痰，严禁玩手机。工作人员之间以及工作人员与服务对象之间不得发生口角与行为冲突。工作期间不得大声喧哗。

（三）工作岗位规范。各岗位人员固定，不得随意减少、调动、更换人员。不串岗、不离岗。加强自身学习，熟练掌握岗位的专业技能，提升服务能力。爱护大院公共设施设备，保持服务岗位环境整洁，无污渍及垃圾堆放。遵纪守法，遵守保密原则，安全措施到位，确保无事故发生。对于后勤监管部门的意见和要求，必须坚决服从且积极配合，提出的问题须立行立改，不得重复出现。

（四）经营窗口规范。经营窗口人员必须固定，信息上墙，未经监管部门同意不得随意更换人员。经营商品必须优质新鲜，保证质量，不得出现过期产品。经营窗口商品必须明码标价，价格不得明显高于院外同类型同规格同质量商品价格。经营窗口商品需采用条形码系统结账，结账完成后必须主动提供消费小票，小票上需有商品明细。经营窗口必须做好门前三包，保障窗口内部及周边环境整洁，不得随意堆放货箱、纸板及垃圾。经营窗口的配送车辆必须按照监管部门指定的时间进大院运送货物，车辆停放服从保安现场管理，不得影响道路畅通。

**三、引入第三方测评**

为进一步提升大院外包服务单位（含窗口）服务质量，客观掌握服务对象的满意程度，本着公平、公正、公开原则,利用第三方测评机构独立性和专业优势，对大院外包服务单位（含窗口）的服务质量进行检测和评估。

测评结果由测评小组打分、测评问卷打分、专业人员打分三部分组成。由第三方测评公司根据该三部分角度不同分别制定测评问卷，问卷分为外包服务单位和外包服务窗口两类，每半年测评一次，分别独立计分和排名。并负责数据采集、数据分析、出具测评结果报告。

（一）测评小组由5名相关考核人员组成，每次测评前分别在大院民主管理委员会成员中抽取3名、局后勤管理处及市级机关物业管理中心中各抽取1名组成，具体抽取方式采用随机抽取或依次轮流方式进行。加权平均分值占总考核分数40%。

（二）测评问卷面向大院19个单位，每个单位每次选取5人进行打分，加权平均后得出平均分值占总考核分数的40%。

（三）专业人员测评组由3名考核人员组成，分别由市场监督管理局成员1名、相关行业专业人士1人、第三方测评公司专业测评员1名组成。加权平均分值占总考核分数20%。

（四）对所有外包服务单位的测评结果将作为年终相关奖惩措施以及下一轮合同签订研判重要依据；对所有外包服务窗口的测评结果，每年年末在局曝光平台公布一次分数排名；每两年累计分数排在末位的服务窗口，将实行淘汰，取消下一年度续租资格。

该考核意见从2020年4月1日起执行。

苏州市机关事务管理局

2020年3月31日