

北京化工大学文件

北化大校办发〔2017〕42号

关于印发《北京化工大学 昌平校区一站式服务大厅窗口 考核细则（试行）》的通知

各学院、部、处及校直属单位：

为加强昌平校区一站式服务大厅的规范化管理，进一步增强服务意识，提升服务理念，改进服务方式，创新服务手段，提高服务品质，特制定《北京化工大学昌平校区一站式服务大厅窗口考核细则（试行）》，经2017年9月13日第26次校长办公会审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

附件：北京化工大学昌平校区一站式服务大厅窗口考核明
细表

北京化工大学
2017年9月15日

北京化工大学

昌平校区一站式服务大厅窗口考核细则

（试 行）

第一条 为加强昌平校区一站式服务大厅（以下简称大厅）的规范化管理，进一步增强服务意识，提升服务理念，改进服务方式，创新服务手段，提高服务品质，依据《北京化工大学昌平校区一站式服务大厅窗口管理办法（试行）》等文件，特制定本细则。

第二条 本细则适用于对办事窗口实际工作业绩的考核。

第三条 工作考核分为学期考核和年度考核，学期考核每学期一次，年度考核每年一次。

第四条 对窗口考核实行分值制。学期考核满分分值为 100 分，其中常规考核满分 60 分、师生评议满分 30 分，附加事项满分 10 分。实际考核分值由常规考核、师生评议和附加事项的实际得分相加而成。年度实际考核分值由学期实际考核分值相加而成，满分分值为 200 分。

第五条 常规考核及附加事项考核由服务中心严格按照《北京化工大学昌平校区一站式服务大厅窗口考核明细表》评定。

师生评议根据办理服务事项的师生所评价的“非常满意”、

“满意”、“基本满意”、“不满意”反馈情况评定，其中“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”的基础分值分别为 100 分、90 分、0 分、-100 分。其数学表达式为：

$$\text{窗口学期师生评议实际分值} = \frac{\text{非常满意次数} \times 100 + \text{满意次数} \times 90 + \text{基本满意次数} \times 0 - \text{不满意次数} \times 100}{\text{评议次数}} \times 30\%$$

第六条 窗口考核方式主要有固定检查及随机抽查等。每周固定检查，主要检查窗口工作人员出勤、工作纪律、服务规范、内部管理等情况。

第七条 服务中心应将考核结果在一定范围内以合适的方式公告，并通告窗口单位和有关部门。

第八条 服务中心根据考核结果及服务窗口单位的推荐，组织评选大厅年度“先进个人”、“先进单位”。

学校针对大厅工作人员单设的考核奖，具体发放由服务中心根据考核结果得分情况予以发放。

第九条 服务中心对学期考核实际分值在 80 以下的窗口进行告诫，一年内窗口实际考核分值两次都在 80 分以下的，取消该窗口单位和工作人员当年在大厅的评优资格。

第十条 服务窗口的年度考核结果与其所在部门年终考核挂钩。

第十一条 窗口人员在岗期间有吃拿卡要等违反基本工作

纪律、有争吵斗殴等严重影响大厅服务形象、有因工作失职导致师生权益严重受损等行为的，为窗口年度考核一票否决项，对相关责任人依法依规依纪予以处理。

第十二条 本细则由服务中心负责解释。

第十三条 本细则自发布之日起施行。

附件

北京化工大学昌平校区一站式服务大厅窗口考核明细表

考核事由	考核标准
工作纪律	
无正当理由上班迟到、早退 30 分钟以内	每人次扣 0.5 分
无正当理由上班迟到、早退 30 分钟以上	每人次扣 3 分
无正当理由缺岗超过三十分钟以上	每人次扣 3 分，缺岗达半天，每半天扣 5 分
未按要求办理请假审批手续	每人次扣 1 分
无故缺席大厅组织的各类会议、学习及相关活动	每人次扣 2 分
窗口未按时完成大厅交办的有关工作	每人次扣 1 分
未经服务中心同意，擅自安排 A、B 角以外人员在窗口上班	每半天扣 1 分
上班时间内进行玩游戏、炒股票、扎堆聊天、嬉闹、打瞌睡等与工作无关的事项	每次扣 0.5 分
有拿、吃、卡、要等不廉洁行为	每次扣 10 分，并按学校相关规定处理
违反大厅其他管理规定并造成不良影响	视实际情况每次扣 0.5-3 分
服务质量	
窗口工作人员不按规定提供服务	每次扣 2 分
窗口工作人员无故超过办件承诺时限	每件每超过一个工作日扣 1 分
未及时公开或更新服务事项信息	每项扣 2 分
当事人投诉经查证属实	每项扣 2 分
窗口工作人员无故与服务对象发生争吵	每项扣 2 分
被媒体、监督部门等曝光批评，情况属实	每项扣 5 分
附加事项	
工作日志整理	满分 5 分；不整理的扣 5 分，内容不完整的扣 0.1-1 分。
窗口实现优化办事流程、简化审批程序或缩短办事时间，减少承诺时限或承诺件改为即办件等创新成果	满分 2 分；每项加 0.1-0.5 分。
窗口积极配合由大厅组织的联办件办理并最终实现联办办理	满分 2 分；牵头单位每项加 0.5-1 分，配合单位每项加 0.1-0.5 分。
其他提升服务质量的举措	满分 1 分。

北京化工大学校长办公室

主动公开

2017 年 9 月 15 日印发