

资产公司：率先实施“好差评”制 让后勤服务更有温度

为更好地展现公司思想政治和师德师风建设水平，更加全面准确及时了解学校师生对后勤服务的感受和诉求，有针对性的改进后勤服务工作，提升工作效能，为学校师生提供更有温度的后勤服务，资产公司在学校率先实施后勤服务“好差评”制。通过学校师生办事时直接对后勤服务相关部门、后勤服务平台及其工作人员提供的服务质量、效率、态度等进行综合评价，主动接受师生监督，压实责任、补足短板，努力提升工作人员的职业素养和服务质量。

一、亮点特色

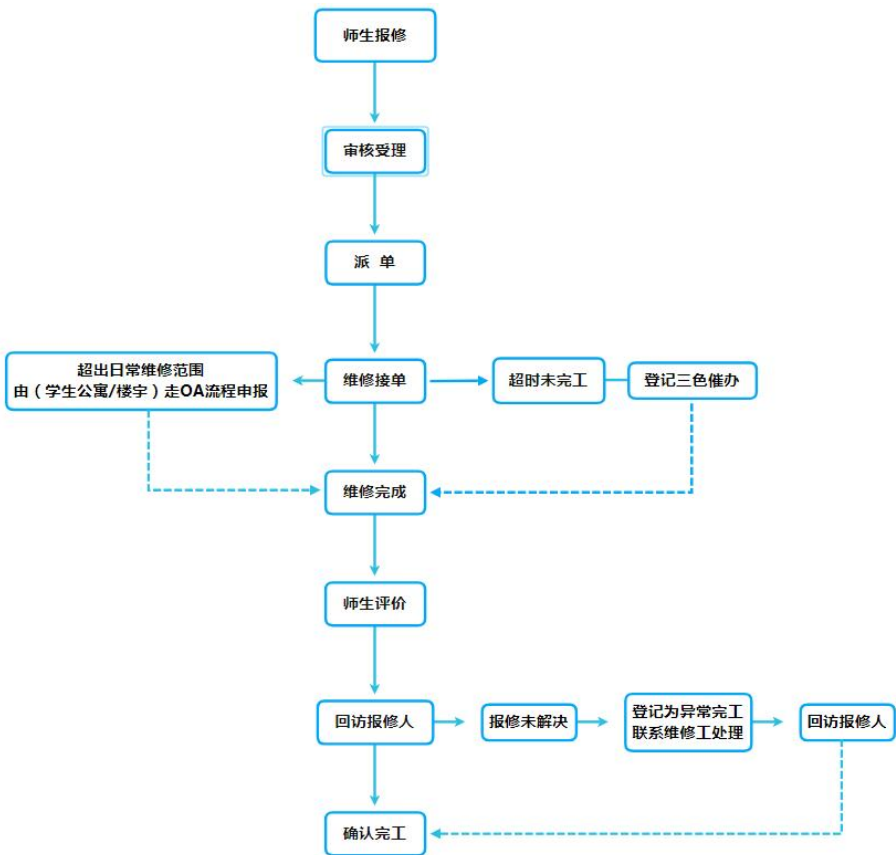
一是实现“全覆盖”。做到后勤服务事项全覆盖，所有师生服务事项全部纳入“好差评”评价范围。

二是实现评价渠道多样化。包括线下实体窗口、后勤服务大厅、后勤服务网、后勤公众号以及其他渠道等。

三是实现“三对应”。评价对应到办事人、办理事项、承办人，有利于更精准地发现问题。

四是形成评价、反馈、整改、监督全流程闭环工作机制，所有差评事项必须整改，并建立整改情况跟踪回访复制度，倒逼相关责任部门和工作人员实实在在地完善和改进工作，

做到所有差评诉求件件有着落、事事有回音。



维修平台运行流程

二、创新做法

1.建立“三色”催办机制。为进一步加快维修响应办结速度，公司结合“好差评”制实行，采取“三色”催办举措，建立逐级解决问题的工作机制。对维修受理超过3天的报单标注绿色，由后勤服务大厅负责催办；对维修受理超过7天的报单标注黄色，由公司分管领导负责催办；对维修受理超过15天的报单标注红色，由公司主要领导负责催办。

维修受理超过三日：标记 绿色 维修受理超过七日：标记 黄色 维修受理超过十五日：标记 红色					
报修单号	项目	详情	区域	详细地址	
Bx4266202211074428	泥-洗手池	水池水管漏水	学生宿舍-学生宿舍13栋	S336	已完工
Bx8674202211071644	泥-洗手池	水管漏水	学生宿舍-学生宿舍13栋	S412	已完工
Bx4921202211087612	泥-地砖、墙砖	厕所门套脱落3块	办公楼宇-图文信息中心	一区三楼	已完工
Bx4778202211076893	泥-便池	冲水前冲水后会从旁边溢出脏东西类似排泄物	学生宿舍-学生宿舍13栋	s159	已完工
Bx2212202211021492	泥-洗手池	洗手池下面水管严重漏水	学生宿舍-学生宿舍13栋	n653	已完工
Bx5479202210298209	木-书桌、衣柜（新）	抽屉包括滑轨掉了	学生宿舍-学生宿舍3栋	S522	已完工
Bx7094202210314544	补漏-天花板（墙面）漏水	一直滴水滴到台面上	学生宿舍-学生宿舍7栋	N105	已完工
Bx8693202211016548	补漏-天花板（墙面）漏水	厕所水管滴水	学生宿舍-学生宿舍13栋	S463	已完工
Bx8145202210214253	补漏-天花板（墙面）漏水	天花板渗水滴到床上了	学生宿舍-学生宿舍2栋	N328	已完工
Bx2386202210264725	补漏-天花板（墙面）漏水	天花板漏水	学生宿舍-学生宿舍15栋	N524	已完工
Bx3059202210218686	电焊-铁架	厕所洗手台脱落！！保修两天了都没人来看，洗手台都快完全掉下来了！！	学生宿舍-学生宿舍12栋	S101	已完工
Bx1790202211028125	清掏-公共卫生间洗手池下水管漏水与堵塞	堵塞	学生宿舍-学生宿舍6栋	东边二楼	未完工
Bx8781202210229666	木-公共淋浴间门	2f中间的浴室有一个浴室门踹了	学生宿舍-学生宿舍5栋	s220	未完工
Bx1860202210248435	电-公共卫生间电灯	电泡不亮	学生宿舍-学生宿舍6栋	5楼中间公共区 洗漱间	未完工

部分“三色催办”记录

2.增加平台提醒功能。为有效提醒审核员、维修工及时处理未维修工单，公司专门设计增加了报修平台提醒功能。对于审核员，师生报修单1小时内未审核的，平台将推送提醒该审核员；之后每隔1小时对未审核报修单进行一次推送；对已完工的报修单，如师生评价低于3分，将推送提醒审核员，审核员电话回访询问情况后，及时把问题反馈给工程修缮服务中心解决。对于维修工，接单后12小时内未完工，平台将发出超时催单提醒；当日未完工，次日平台将继续发出超时催单提醒，每隔24小时一次。维修工超时催单提醒将同步发送审核员，由审核员同步跟进催办。

工单处理

报修管理

缴费管理

二维码报修

人员管理

数据统计

耗材

公告提示

公告

滚动提示

服务指南

定时提醒

维修工提醒

审核员提醒

催单

催单

催单超时推送时间12小时之后请填写1-24整数

催单超时推送间隔24小时请填写1-24整数

向审核员提醒

催单超时推送间隔12小时之后请填写1-48整数

待处理工单提醒

待处理工单提醒

提醒推送间隔1小时请填写1-24整数

准时推送08:00

平台提醒功能截图

三、工作成效

1.提升了维修工作好评率。据统计，11月14日至11月28日，后勤服务大厅报修平台共受理报修1247单，其中完工1165单，完工率达93.4%。共收获好评1134单，差评仅18单，好评率达98.3%。

报修单号	报修时间	项目	详情	维修工	评价星级	评价内容
Bx0502202211266418	2022-11-26 10:17:36	木-防盗门锁	钥匙卡门里面了，急需维修	罗宗伟	5	这就是师大速度，太关心我们学生了，师傅服务杠杠滴~感恩！！
Bx7561202211222437	2022-11-22 18:24:14	水-冲水阀	厕所阀门已经拧紧，但是还是哗哗流水	罗太平	5	辛苦了
Bx9190202211223208	2022-11-22 16:41:22	水-水龙头	师傅 阳台水龙头滴水	罗宗伟	5	谢谢谢谢！
Bx2523202211259387	2022-11-25 07:49:39	热水系统-水温低，无热水	水表能连上，但是没有热水	邬长员	5	效率不错可以
Bx5499202211215770	2022-11-21 15:58:13	水-冲水阀	漏水比较严重	陈麒忠	5	维修速度很快，师傅也很友好！
Bx0800202211242921	2022-11-24 17:28:05	电-电灯	灯闪了几下之后就不亮了	罗宗伟	5	特别棒！！
Bx5796202211254319	2022-11-25 09:15:25	电-开关、插座	自习室插座断电了	李清友	5	速度快，效率高
Bx2710202211141255	2022-11-14 14:49:08	水-水龙头	阳台水龙头滴水	罗宗伟	5	速度很快，修好了
Bx4217202211186886	2022-11-18 23:12:47	清洗-公共卫生间洗手池下水管漏水与堵塞	洗手池有点堵	李国梅	5	救援来的很快，修理的也很仔细，工作态度十分认真。
Bx2428202211168112	2022-11-16 09:22:48	清洗-厕所，水池，地漏等堵塞	厕所堵了	李国梅	5	师傅辛苦了
Bx2779202211258921	2022-11-25 21:02:34	水-水龙头	水龙头拧紧后还出水	罗太平	5	师傅效率非常高
Bx9368202211260590	2022-11-26 19:17:55	清洗-厕所，水池，地漏等堵塞	厕所堵到了，很臭，影响正常生活。	罗太平	5	师傅很厉害，三下五除二就解决了问题。五星好评！
Bx1754202211267763	2022-11-26 21:35:06	泥-墙面石灰腐蚀脱落	厕所天花板墙皮脱落，非常严重上厕所突然掉下来	周浪文	5	师傅服务态度特别好，铲瓷也铲的挺干净的，还帮我们把墙皮清理掉！ 夸！
Bx8960202211230360	2022-11-23 20:51:12	水-冲水阀	冲水阀不管用，冲厕所的水停不下来	陈麒忠	5	很好很快
Bx8072202211156877	2022-11-15 14:53:58	水-冲水阀	冲水阀有问题，不能很好的开关水	罗太平	5	好！
Bx2374202211267732	2022-11-26 12:38:07	热水系统-花洒、软管损坏漏水	新生，花洒损坏	黄全明	5	服务态度良好！
Bx2827202211248252	2022-11-24 18:22:34	电-电灯	有一根灯管不亮	罗太平	5	非常厉害
Bx8734202211218248	2022-11-21 13:52:30	木-防盗门锁	锁打不开	付好仁	5	非常好，必须给20颗星
Bx4859202211140201	2022-11-14 23:01:27	清洗-厕所，水池，地漏等堵塞	眼镜掉到了厕所里，怕堵住厕所的管道，眼镜不需要了，丢掉就可以了	李国梅	5	不错不错
Bx4026202211257692	2022-11-25 12:43:14	电-电灯	灯闪了几下就不亮了	罗宗伟	5	very good 赞赞赞
Bx3374202211265518	2022-11-26 22:08:15	木-防盗门	寝室正门每次开合时，都要发出一阵刺耳的吱呀声，严重影响室内正常作息！	罗宗伟	4	我希望维修工能更加专业认真一点。我请求来修门，门发出吱吱呀呀的刺耳声，结果维修工连润滑油都没带...
Bx7756202211197330	2022-11-19 23:11:59	电-电灯	厕所灯接触不良，总是不亮	罗宗伟	4	踩凳子的时候可以垫张报纸什么的，同学的凳子踩脏后也没有归原处，上课的时候维修的，没有见到师傅本人，只针对事不对人
Bx5531202211173799	2022-11-17 19:44:22	木-卫生间门	卫生间门关不住 锁销位置不对	罗宗伟	3	从外面还是关不住
Bx8733202211201848	2022-11-20 19:26:20	电-电灯	上次的报修记录依旧未完成，寝室的灯管依旧不发光	罗宗伟	2	希望下次可以端正一下维修的态度，尊重寝室成员的意见，不要不戴鞋就上我室友的床，还差点弄坏他的床帘。我们都有一点介意
Bx0466202211276636	2022-11-27 11:24:26	清洗-厕所，水池，地漏等堵塞	地漏堵塞	罗太平	2	可不可以不要乱动别人东西，乱用洗衣桶，里面还有能的东西，不知道是干嘛的，清掏物麻烦丢到垃圾桶，不要乱丢，谢谢！！
Bx7711202211266769	2022-11-26 08:16:19	热水系统-水温低，无热水	无热水	邬长员	1	压根就没来
Bx8989202211260725	2022-11-26 08:21:03	热水系统-水温低，无热水	三天没热水了	邬长员	1	完全没解决 压根都没来
Bx7741202211239098	2022-11-23 18:39:28	电焊-其他电焊问题	关门速度太快，很容易夹到脚	仁大为	1	门未修，有学生夹到脚了。
Bx1240202211175279	2022-11-17 19:45:38	木-门窗玻璃、纱窗	卫生间纱窗烂了 关不住 需要更换	罗宗伟	1	没有修
Bx1152202211143237	2022-11-14 08:41:30	清洗-厕所，水池，地漏等堵塞	男卫生间内小便池通往下水管道堵塞 有尿冻从地面冒出来要通	万任根	1	没有搞通
Bx8104202211141299	2022-11-14 10:38:21	水-冲水阀	冲水阀渗水	李清友	1	来了，但未解决，
Bx7694202211142076	2022-11-14 10:21:33	水-冲水阀	女卫生间内便池延时滴漏水二个一个没盖子要修	万任根	1	二个只修好一个其余一个维修工说延时滴与下水管不配套漏水修不了

部分好差评截图

2.推动解决了一批过去难以及时解决的问题。实行“三色”催办工作机制以来，公司主动作为，压实责任，加强与职能部门的沟通协调，加快工作进度，截止11月28日，及时解决了绿单问题82个、黄单问题36个，推动解决了21个过去积存难以解决的红单问题。

3.强化了维修队伍管理。“好差评”制彻底打破了以往“维修工作干好干坏一个样”的状况，使相关工作人员既感受到压力，又增添了动力。同时，公司积极加强员工队伍管理，充分发挥高好评率师傅的榜样示范作用，督促得到差评的师傅深刻反省问题，改进工作作风，提升维修效率。目前维修平台已经做到小单不过夜、大单保时限，维修工作效率显著提升。

四、经验启示

1.聚焦师生需求，提高服务质量

高校后勤工作存在的价值和意义就在于为师生提供更有温度、更有保障的服务。通过实施“好差评”制，有效提高了后勤员工的工作责任心和主动性，化形式服务为优质服务，变被动应付为主动担责，想师生所想，应师生所需，急师生所急，力求把师生解决问题的事情想在前面、做到前头，全面提高后勤服务响应速度和成效。

2.融入育人格局，承担育人使命

高校是承担立德树人根本任务，培养社会主义事业合格建设者和可靠接班人的主阵地，后勤工作理应成为践行服务育人要求的重要领域。全面实施后勤服务“好差评”制，通过后勤员工肯吃苦、敢战斗、能奉献的作风品质体现，对学

生产生潜移默化的熏陶激励，引导学生关注、理解、支持、参与学校后勤工作，巩固爱学校、爱劳动、爱护公共财物，以及勤俭节约、艰苦奋斗精神的宣传教育成果，为学校构建“三全育人”的格局体系贡献后勤力量。

今后，公司将坚持边实行、边优化、边完善的原则，持续做实落细“好差评制”，以此为重要抓手，为学校师生提供高质量的后勤服务，为学校“双一流”建设作出应有贡献。