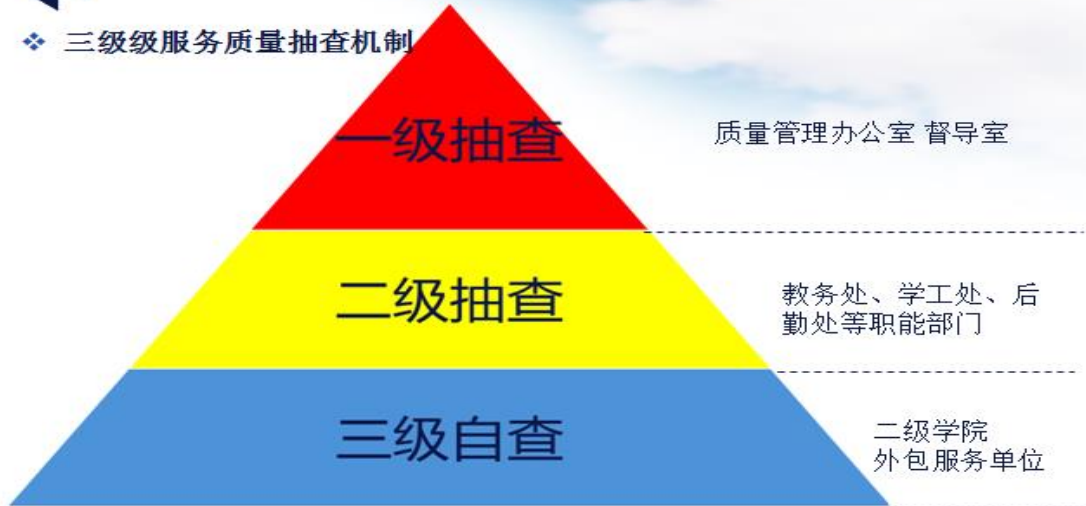


问题处理升级机制



问题处理升级机制

❖ 三级级服务质量抽查机制



❖ 一级服务质量抽查问题处理升级机制

类型	一般问题	重大问题	整改责任人	扣罚标准
白单	第一次	无	项目经理	无
黄单	第二次	无	项目上一级副总经理	无
红单	第三次	或第一次	项目公司总经理	每单扣罚当月一定比例承包费用

❖ 二级服务质量抽查问题处理升级机制

服务水平	分数（百分数）	整改要求	整改责任人	扣罚标准
非常差	<40分	整改单和现场检讨	项目公司总经理	每单扣罚当月一定比例承包费用
差	≥40分且<60分	整改单和现场检讨	项目上一级副总经理	每单扣罚当月一定比例承包费用
一般	≥60分且<80分	整改单和现场检讨	项目经理	无
良好	≥80且<90分	无	无	无
很好	≥90分	无	无	无

❖ 月度服务质量综合评估机制

评估等级	满意度	整改要求	整改责任人	扣罚标准
非常不满意	<40%	整改报告和现场汇报	项目公司总经理	每单扣罚当月一定比例承包费用
不满意	≥40%且<60%	整改报告和现场汇报	项目上一级副总经理	每单扣罚当月一定比例承包费用
一般	≥60%且<80%	整改报告和现场汇报	项目经理	无
满意	≥80%且<90%	无	无	无
非常满意	≥90%	无	无	无

❖ 每学期末服务质量综合评估机制（有待细化）

1. 评估内容和方式与服务质量月度综合评估一致。
2. 每学期末，评估结果为**不满意**即满意度**低于60%**时，项目公司限期做出**书面整改**。
3. 连续**两学期**评估结果为不满意即满意度低于60%时，**没收项目全部履约保证金并终止合同**。

问题处理机制案例：报修程序

1. 目的

为了更好地、更快地帮助学生解决遇到的问题，提高学生满意度，特制定本程序。

2. 适用范围

全院在校师生

3. 定义

4. 职责

流程负责人：学生服务中心负责人

5. 特殊情况说明

紧急状况划分标准

★★★ 非常紧急

指影响人身或财产安全，或影响正在进行的教学秩序，或给学生/教师生活带来非常不便利，校园 110 值班员在填写 CRP 的同时还要电话通知物业公司经理。响应时间 10 分钟内到位紧急处理。

列举：电梯故障、爆水管大量漏水、线路短路、整栋楼停电、大门无法关闭。

维修：全天候均要响应，在 10 分钟内赶到现场，30 分钟内进行紧急处理，维修在 1 小时内完工，如果预计处理不完，物业经理要及时向 110 报告原因及预计完工时间，1 小时内未完工且未告知 110，则升级到后勤科长。

★★ 表示紧急

指不影响人身或财产安全，但给学生/教师生活带来很大不便，要求维修在 24 小时内完成，如果预计处理不完，要向 110 报告原因及预计完工时间，预计时间内未完工且未告知 110，则升级到物业经理。

列举：水龙头漏水、热水管漏水、水阀漏水、厕所堵、洗漱台堵、下水道堵、宿舍断电、风扇脱落、宿舍灯坏、床板断、灯架脱落。

★ 一般

不影响人身或财产安全，常规物品维修，要求维修在 48 小时内完成，如果预计处理不完，要及时向 110 报告原因及预计完工时间，预计时间内未完工且未告知 110，则升级到物业经理。

分类列举：水龙头滴水、桌子椅子柜子坏、卫生间门坏、教室或宿舍窗玻璃坏、蚊帐架坏、床架摇、路灯坏、教室或宿舍灯开关坏、风扇无档位、热水表不通电、花洒坏、插座坏、热水温度低、风扇噪音大。

6. 工作程序/工作要求

流程图	责任人	实施部门	过程描述及注意事项	支持性文件及记录
<pre> graph TD A[接待学生报修] --> B[做好信息登记] B --> C[判断紧急状况] C --> D[物业公司派工] D --> E{在规定时限内完工或反馈} E -- 是 --> F[维修完毕] E -- 否 --> G[启动报修升级机制] G --> F F --> H[回访学生] H --> I{是否} I -- 否 --> G I -- 是 --> J[办理完结] </pre>	值班员	学生服务中心	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接待学生报修； 2. 做好信息登记，详细登记申报人楼号、房间号、姓名、电话、申报事项（简单描述需要维修的内容，如：日光灯或节能灯，什么样的形状？螺丝、螺钉还是？水：水管爆、大面积漏水还是滴水？风扇：开关问题还是摇晃问题，还是风扇响？）； 3. 进行紧急程度判断根据维修区域派遣师傅维修。 	《学生服务中心报修、报警、投诉登记表》
	物业主管	物业	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物业在接到任务后按紧急状况及时派工； 2. 在规定时限内完工或将信息反馈给校园 110； 	《后勤报修程序》
	物业经理		督促 2 小时内修好，否则升级	
	后勤科长	后勤处	督促 2 小时内修好，否则升级	
	后勤副处长		督促 2 小时内修好，否则升级	
	后勤处长		督促 2 小时内修好，否则升级	
分管副院长	院领导	督促 2 小时内修好，否则升级		
院长		督促 2 小时内修好		
	值班员	学生服务中心	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在课间（非午休）时间回访报修人，将处理情况和满意度录入 CRP； 2. 如出现回访时学生反馈未处理的情况，校园 110 值班员及时将结果反馈给物业经理，并重新填报 CRP（填写时将该事项的紧急状况定为“非常紧急”并写明情况），同时升级至后勤科科长。 	《后勤报修程序》