湖南科技学院校园邮件快递综合服务中心管理考核办法

为确保快递服务中心良好的快递收发环境和经营秩序，造就良好的服务氛围，坚决杜绝各类安全事件的发生、规范管理、奖优罚劣，促进学校快递服务质量不断提升，特制定此考核办法。

**一、考核主体**

湖南科技学院后勤服务中心负责对快递服务中心管理方进行检查、监督和考核。

**二、考核标准**

1. 管理方需指定专人负责其现场业务管理、安全管理、卫生要求、业务投诉处理等各项规章制度管理，接受学校管理人员的监督、检查。
2. 依法依规经营，严格遵守国家各项法律法规和学校各项管理规章制度。
3. 文明使用快递服务场地，禁止大声喧哗、追逐打闹、滋事斗殴。
4. 严禁在公共区域摆放任何物品包括设施、设备等。
5. 快递服务中心前的临时停车场地内禁止停车，如有卸货需要，货车停留时间不得超过30分钟，且需有人跟踪卸货。
6. 自觉爱护服务区域内的门窗、垃圾桶等设施，经营场所内门、窗等设备设施如出现故障、破损应在5个工作日内维修完好。
7. 管理方有义务保持其营业场所或摊位附近公共区域(营业场所前2米内，左右延伸1米内)的卫生整洁,即做好“门前三包”。
8. 各快递服务区域装修，内部布局，外部门头的设计和改动以及水、电、网络等需要改造均需申请，申请通过后方可实施。
9. 管理方如需对玻璃门、窗进行遮挡或在公共区域(包括快递服务平台所在区域所有外墙部分)张贴广告宣传画、标识标志等，均须提前与监管部门进行沟通并按规定申请，申请通过后方可执行。
10. 营业现场的卫生清理,要在每日营业时间前清理完毕,做到地洁、柜净、玻璃亮,货架无尘土。
11. 各服务区域内需设置垃圾箱回收垃圾，垃圾箱应定时整理。公共区域垃圾箱填满后，应自行保管垃圾，不得随意堆积。
12. 管理方需保障经营场地内，消防设施、器材、电气设备、线路及其它有关消防安全的设施、器材状态正常,发现不正常情况及消防安全隐患，应及时上报。
13. 营业现场内要干净、整洁、通风,各种物品摆放整齐，快递包裹应按顺序归码，不得将包裹随意堆积。
14. 快递服务中心的所有快递人员应自觉做到文明经商、礼貌待客、热情服务、遵章守法。
15. 各快递服务商须规范公布并张贴其所经营的所有快递的详细价格、官方投诉电话和营业时间段、快递入柜或上架时间段。
16. 各快递服务商需指定专人负责处理各渠道师生投诉，快递服务商受到投诉(包括服务态度，服务价格，行业标准等)后，应及时进行调解，如双方达成一致，则免于处理;如调解不成且投诉方投诉属实，服务商确系违规，则按相关规定处理。
17. 服务区域内不得出现打牌、下棋、 睡觉、喝酒、划拳，以及赤膊等不文明行为。
18. 各快递服务商提供的快递柜如出现故障，应保证在48小时内完成维修，每月如累计损坏3次，应在5个工作日内更换。
19. 各快递服务商应认真执行各项通知、规定，通报有关信息，参加有关学习、培训和会议等事宜。
20. 不得利用快递包裹传播非法信息，商业广告和从事商业活动。

**三、考核办法**

1.考核单位按定期和不定期相结合的方式，组织检查考核，并当场按标准作出扣分书面通知，由快递服务中心负责人签字确认。

2.结合《湖南科技学院校园邮件快递服务中心建设方案》，实行以检查督促为主、以经济处罚为辅的方针，经济处罚应限于对屡教不改者或造成较严重影响和后果者，处罚应做到证据确凿。

3.扣分项目每月汇总一次，单月累计扣分达到10分以上，每扣一分，扣款100元，由学校从当月服务费用款项中按实扣除，并对中标人给予警告。

4.每年累计3个月扣分达到警告的，甲方有权提前解除合同。

**校园邮件**快递服务中心**管理考核评分表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核项 | 考核内容 | 分值 | 评分 |
| 规章  制度 （15分） | 1、管理方需指定专人负责其现场业务管理、安全管理、卫生要求、业务投诉处理等各项规章制度管理，接受学校管理人员的监督、检查。 | 5 |  |
| 2、依法依规经营，严格遵守国家各项法律法规和学校各项管理规章制度。 | 5 |  |
| 3、各快递服务商须规范公布并张贴其所经营的所有快递的详细价格、官方投诉电话和营业时间段、快递入柜或上架时间段。 | 5 |  |
| 卫生  环境 （35） | 1、严禁在公共区域摆放任何物品包括设施、设备等。 | 5 |  |
| 2、自觉爱护服务区域内的门窗、垃圾桶等设施，经营场所内门、窗等设备设施如出现故障、破损应在5个工作日内维修完好。 | 5 |  |
| 3、管理方有义务保持其营业场所或摊位附近公共区域(营业场所前2米内，左右延伸1米内)的卫生整洁,即做好“门前三包”。 | 5 |  |
| 4、各快递服务区域装修，内部布局，外部门头的设计和改动以及水、电、网络等需要改造均需申请，申请通过后方可实施。 | 5 |  |
| 5、管理方如需对玻璃门、窗进行遮挡或在公共区域(包括快递服务平台所在区域所有外墙部分)张贴广告宣传画、标识标志等，均须提前与监管部门进行沟通并按规定申请，申请通过后方可执行。 | 5 |  |
| 6、营业现场的卫生清理,要在每日营业时间前清理完毕,做到地洁、柜净、玻璃亮,货架无尘土。 | 5 |  |
| 7、各服务区域内需设置垃圾箱回收垃圾，垃圾箱应定时整理。公共区域垃圾箱填满后，应自行保管垃圾，不得随意堆积。 | 5 |  |
| 服务  态度 （20） | 1、营业现场内要干净、整洁、通风,各种物品摆放整齐，快递包裹应按顺序归码，不得将包裹随意堆积。 | 5 |  |
| 2、快递服务中心的所有快递人员应自觉做到文明经商、礼貌待客、热情服务、遵章守法。 | 5 |  |
| 3、各快递服务商需指定专人负责处理各渠道师生投诉，快递服务商受到投诉(包括服务态度，服务价格，行业标准等)后，应及时进行调解，如双方达成一致，则免于处理;如调解不成且投诉方投诉属实，服务商确系违规，则按相关规定处理。 | 5 |  |
| 4、服务区域内不得出现打牌、下棋、 睡觉、喝酒、划拳，以及赤膊等不文明行为。 | 5 |  |
| 安全  管理 （30） | 1、各快递服务商提供的快递柜如出现故障，应保证在48小时内完成维修，每月如累计损坏3次，应在5个工作日内更换。 | 5 |  |
| 2、各快递服务商应认真执行各项通知、规定，通报有关信息，参加有关学习、培训和会议等事宜。 | 5 |  |
| 3、不得利用快递包裹传播非法信息，商业广告和从事商业活动。 | 5 |  |
| 4、管理方需保障经营场地内，消防设施、器材、电气设备、线路及其它有关消防安全的设施、器材状态正常,发现不正常情况及消防安全隐患，应及时上报。 | 5 |  |
| 5、文明使用快递服务场地，禁止大声喧哗、追逐打闹、滋事斗殴。 | 5 |  |
| 6、快递服务中心前的临时停车场地内禁止停车，如有卸货需要，货车停留时间不得超过30分钟，且需有人跟踪卸货。 | 5 |  |
| 加分项（10分） | 提供创业奖学金和创业风险基金，接纳校企合作的大学生实习实训基地、创业实验室、创业训练中心基地提交的项目开展活动。（国家级10分、省级5分、校级3分） | 10 |  |
| 总分 | | 110 |  |