

## 附件11：教辅部门考核标准

考核内容	一级指标	权重	二级指标	分值	打分标准	
	工作作风与服务	20%	工作作风	50	1.贯彻落实上级决策部署，担当作为推进工作（25分）。坚决贯彻落实上级和学校党委行政决策部署，担当作为、狠抓落实得满分；贯彻落实不力，推进工作标准不严、质量不高，每件次扣5分；精神不振、不担当、不作为，重点工作推进不落实扣10分。 2.深入调查研究，密切联系师生，查实情、解难题情况（25分）。经常深入基层调查研究，听取意见，热情周到为师生员工服务得满分；联系师生制度不健全或不执行扣3~5分；调查研究形式主义、官僚主义，领导班子、领导干部不了解、不掌握实情，师生难题不研究、长时间不解决扣10~20分。	
			服务意识成效	50	1.强化服务意识，改进工作作风（25分）。服务师生意识强，对师生提出的意见和建议及时改进和答复，办事耐心细致；重视师生信访，每件都有满意答复；年度工作无服务投诉（经查证属实）、无差错与失误事故。经核实，发生服务质量不满意或服务态度不好被投诉每件次扣5分。 2.服务措施到位，提升服务质量（25分）。单位和谐发展氛围浓厚，创新服务举措，优化工作程序，及时解决师生反映的热点和难点问题。针对性地采取各种举措提升服务质量，办事公开、公平、公正，师生到单位办事心情舒畅，倍感温暖，满意而归。根据单位日常工作情况赋分。	
			加分项	围绕提高服务质量，单位每推出一项服务举措且成效显著加10分（实行申报审核制）。工作作风与服务指标采用归一法赋分。		
	业务职能	40%	基本职责和任务履行情况	100	1.部门工作定位准确，认真落实年度工作任务，部门内部员工职责明确，团结协作。 2.部门工作制度健全，服务意识强，办事流程规范、科学、公平、公正，部门网站能及时更新。 3.各项工作限时办结，特别是对公文办理、运转、领导批示件办理等高效完成。 4.部门内部员工遵守学校规章制度，按时上下班，无迟到、早退和无故缺勤现象。 5.部门员工具有强烈的责任意识、协同意识和担当精神，无推诿、敷衍、推责现象，注重部门之间的协同配合。 6.深入实际，深入学院，认真开展调查研究，及时有效解决教学院部和师生的实际困难。 7.部门应急突发事件处理得当，员工无任何违背师德师风修养、职业道德、社会公共行为，工作无事故或明显失误。 全面履行部门职责和岗位职责，高效率、高质量完成以上各项工作，成效显著、成果突出为满分；较好的为91分到100分；一般的为81到90分；较差的为70分到80；因工作失职失责，工作中出现较大事故的为70分以下。	
	重点工作	30%	年度重点工作任务完成情况	100	根据上级对口主管部门、省高校分类考核指标内容、学校年度重点工作和本单位年度开展工作情况，确定5项以内重点工作（每项20分）。各二级单位重点工作的数量可根据学校党委、行政的重要批示进行追加。每项任务尽可能要有工作数量、工作质量、工作进度以及预期效果，根据每项任务完成情况、完成难易度及质量，按照达到数量和进度要求，且完成质量高、效果好，或工作实现新突破、创新性强的为满分；达到数量和进度要求，完成质量及效果较好，得分不高于单项任务分值的90%；基本达到数量和进度要求的，得分不高于单项任务分值的80%；未达到数量和进度要求的，得分不高于单项任务分值的70%。	
			加分项	1.承担省高校分类考核指标观测点有关的工作任务，且完成学校相应的指标任务，每项任务最高增加分值的20%。 2.学校在制度建设、管理方法、业务工作等方面的改革经验或创新创优经验做法被省、国家有关部门以现场会、大会发言、简报等形式推广的内容。省级部门推广每项加4分，国家级部门推广每项加8分。		
			重点工作按照归一法赋分。			
	创新工作和特色	10%	特色及创新	100	围绕学校中心工作，创新管理举措，在工作思路、工作举措、工作机制等方面打造亮点与特色。考核实行申报制，依据部门提供的具体1~2项工作事例，对创新与特色工作的成效进行综合评分，不申报不得分。工作有所创新并取得很好成效得满分；成效较好，得分为分值的80%至90%之间；成效不明显或无成效为分值的70%及以下。	
	民主评议 20%	学校领导评价	40%	采取民主评议方式评分		
		部门员工评价	30%			
交叉类别评价		30%				