

中高后勤服务（云南）有限公司

员工星级评定启动通知

为了能够对员工的工作业绩、工作态度做出客观公正的评价，激励员工提高业务技能和服务水平，培养和筛选出各岗位优秀员工，同时也为员工晋升、薪资调整、荣誉奖项评选等提供有力的依据，现将近期评定事宜通知如下：

一、评定时间

- 本次评定岗位：宿舍管理、会议服务、楼宇值班、教室管理 4 个岗位。
- 项目初评：标准根据评选方案进行，时间为 2025 年 6 月 21 日至 7 月 10 日，7 月 12 日前提交初评人员名单至质量技术部吴青芮处，未提交的项目视为弃权并向公司提交情况说明。
- 公司复评：时间为 2025 年 7 月 15 日至 7 月 16 日。
- 2025 年 8 月将启动保洁、维修、保安、绿化岗位第三阶段星级评定工作，具体事项另行通知。

二、参加复评的员工条件

- 入职满 1 年（2024 年 7 月 1 日前入职）及以上的宿管、会服保安、绿化岗位的基层员工。
- 未发生过因个人原因引起的任何安全事故及投诉。

三、复评流程、时间及评委

- 复评总成绩由理论和实操两个部分构成，先进行理论考试后开始实操环节。

2、时间及评委

时间	评选岗位/地点	评委	
		理论部分	实操部分
7月15日（周二）	宿舍管理/体院	王丽娇、吴青芮	陈新玉、张云艳
7月15日（周二）	会议服务/体院	王丽娇、吴青芮	张艳、王泰娜
7月15日（周二）	教室管理/体院	王丽娇、吴青芮	栗云霞、王芳
7月16日（周三）	楼宇值班/治专安宁	吴青芮	陈震、王芳

四、星级设置及标准

星级设置有三星级、四星级、五星级三个等级，每个板块星级员工选拔标准及奖励如下：

星级	通关得分（满分 100 分）	岗位名额（人）	星级员工奖励标准	备注
三星级	85≤通关得分 <90	宿舍管理：9 会议服务：5 楼宇值班：2 教室管理：3	评定次月起 50 元/月 至未来的 6 个月止	每个板块按复评总得分进行排名，并根据对应星级达标分数录取，超出对应星级名额的人员自动进入下一级，对应星级员工没有足额的不再从下一个等级中录取补充。
四星级	90≤通关得分 <95	宿舍管理：6 会议服务：3 楼宇值班：1 教室管理：2	评定次月起 100 元/月 至未来的 6 个月止	
五星级	95≤通关得分	宿舍管理：3 会议服务：1 楼宇值班：1 教室管理：1	评定次月起 150 元/月 至未来的 6 个月止	

五、星级员工管理规定

- 1、被评定为三星级及以上员工由公司领导统一进行授星、表彰，并且颁发星级胸标。
- 2、服务中心应当对本服务中心的三星级及以上员工做单独宣传栏进行展示宣传。
- 3、星级员工被警告处罚的，撤销星级称号，取消相应津贴。并且该员工 1 年内不得参与星级评定。（警告处罚、处分按照公司通用手册标准执行）
- 4、公司星级员工有义务和责任对需要帮扶的员工进行培训与指导。

附实操评分标准：

宿舍管理岗

二、通关考核—实操（宿管岗）

以下是示例题目，具体内容应含应知应会、技能大赛等核心问题（质量技术部出具）

姓名		部门/服务中心				
考核时间段		年 月 日至 年 月 日				
序号	考核项目	内容	评分标准	单项总分值	得分	备注
1	形象展示（38分）	仪容仪表	自我介绍	2		
			服装标准及脸部妆容：干净、整洁，佩戴头花、丝巾、工号牌佩戴左胸前。	5		
			递物品。	3		
		站姿	女士：双手适用于腹前叠放，（右手握左手双手大拇指放于手心中），丁字步或小八字站立。 男士：双手放腹前或手背式，右手在左手掌上，脚尖“八”字步及与肩同宽。	2		
			正位坐姿：腰背挺直，收腹立腰，头顶有牵引感觉，坐满椅子2/3。 女士：膝盖并起，脚可以放中间，也可以放在侧边； 男士：膝盖可稍微分开，但不宜超过肩宽。		2	
		蹲姿	抬头挺胸、上身挺拔、双手自然放在大腿部。	2		
		走姿	两眼平视前方，步履轻捷不要拖拉（脚后跟不要拖地），两臂在身体两侧自然摆动，有节奏感。女士：女士要轻盈、优雅；男士：稳定、矫健。	2		
			指引		5	
		情景演示	灭火器的一般使用方法：（示范10分+口述3分） 用手握住灭火器的提把，平稳、快捷地提往火场。在距离燃烧物2-3米的安全区域，拔出保险销。一手握住压把，另一手握住喷射喇叭筒呈45°角，喷嘴对准火源根部喷射。喷射时，应采取由近而远、由外而里的方法。 另外，要注意：（2分/条，共10分） 1) 灭火时，人应站在上风处。（测试者在示范过程中口述） 2) 不要将灭火器的盖与底对着人体，防止盖、底弹出伤人。（测试者在示范过程中口述） 3) 不要与水同时喷射在一起，以免影响灭火效果。（测试者在示范过程中口述） 4) 扑灭电器火灾时，应先切断电源，防止人员触电。（测试者在示范过程中口述） 在2分钟之内完成消防水管链接工作，达到可使用状态。	20		
			借用钥匙		7	
			情景模拟、表格登记： 需持有效证件，经核对学生信息无误后进行登记，填写《钥匙借用登记表》，暂扣证件，在规定的时间内使用，使用完毕后收回，归还学生证件。			
			接报修流程 接报 填单 通报 维修 回访		15	
			1、参赛选手根据报修人的阐述了解清楚报修内容。 2、根据阐述内容将问题正确填入维修工作单（维修单相关内容填写应符合要求）、填写报修登记表。 3、通知维修员，在通知过程中是否将报修问题告知维修员，方便维修人员做好相关维修材料准备。 4、在维修员到达维修现场时是否根据公司管理要求正确进行入户维修工作。 在维修完成后回访工作的操作流程是否规范			
			应急处理		15	任选2种情形提问
			发现某宿舍同学熄灯后在吃烧烤喝啤酒； 发现晚归的小王、小张2人； 某宿舍同学间发生口角、打架事件；			
			心脏骤停的施救过程 现场环境判断（口述） 将救护对象移至安全环境（口述） 检查做出判断（口述+实操）是否需要心脏复苏急救（口述） 施救方法：1、两手垂直交叉（左下、右上）2、心脏按压位置是否正确，按压频率、力度（口述）是否符合要求。		15	

宿管员竞赛准备表格：《报修登记表》《维修工作单》《学生公寓晚归情况登记表》《钥匙借用/领用登记表》

考核人员（签字）	时间
----------	----

注：

- 1.满分为100分，（实际得分为各项相加的总分数）；
- 2.实操分数为通关总分数的60%；
- 3.考核结束此表由部门/服务中心留存。

会议服务岗

二、通关考核一实操（会议服务岗）

以下是示例题目，具体内容应含应知应会、技能大赛等核心问题（质量技术部出具）

姓名		部门/服务中心						
考核时间段		年	月	日至	年	月	日	
序号	考核项目	内容	评分标准		单项总分值	得分	备注	
1	形象展示 (38分)	仪容仪表	自我介绍		2		每不符合1项扣1分	
			服装标准及脸部妆容		3			
		站姿	女士双手适用于腹前叠放，（右手握左手双手大拇指放于手心中），丁字步或小八字站立。		4			
			坐姿	落座后，上身自然挺直，收腹立腰，头顶有牵引感觉，坐满椅子2/3。		2		
				正位坐姿。		2		
				侧位坐姿。		2		
		蹲姿	挂腿式坐姿。		2			
			抬头挺胸、上身挺拔、双手自然放在大腿部。		2			
		引领	捡物品递送。		2			
			走姿		行走时应收腹，抬头、挺胸、双眼平视前方。		3	
引领客人时，应保持在客人前方2-3步距离。					3			
引领手势展示：上摆式、横摆式、下摆式、曲臂式、前摆式。					10			
进入电梯情景模式：如电梯内无人且客人不止一人，可先进入电梯，一手按开门按钮，另一手按住电梯侧门，礼貌的说：‘先生、女士请进’；如电梯内已有人，须于轿厢门外，右手按住电梯侧门，左手指引，礼貌的说：‘先生、女士请进’。进入电梯按下楼层键，站立于电梯键板旁，待客人下电梯后方可离开。					6			
2	情景演示	服务过程中	台型布置（口述至少三种：如谈判桌、汇报桌.....）		10			
			会前准备 摆台按要求摆放整齐：纸、笔、水杯、话筒、防护用品等。		5			
			会中续水 动作规范、七步曲。（站、请、端、倒、放、请、离）		10			
		倒水顺序	保持热情、亲切、真诚、友好、真诚饱满		3			
			矿泉水（正面有标志朝客人，中间留空方便取）、纸杯（水三分之二，右手持三分之二以下纸杯，左手托杯底，logo正对客人）、玻璃杯递水		6			
			托盘端水		5			
		按不同会议桌进行抽问3种形式		10				
		应急处理	1、开会时领导之间位置很挤，该怎么样倒水服务呢？（根据现场布局，服务员灵活规范倒水） 2、领导的杯子是需要拧瓶盖的，该怎么样进行倒水服务呢？（A、放下水壶，把客人水杯拧开再续水B、用手势示意客人请客人帮忙拧开杯盖） 3、倒水服务时，桌面不小心留下水渍在怎么办？（应该及时用毛巾擦拭，少量水渍可以用纸巾擦拭） 4、会议进行中，两名开会人员正在面对面讨论，此时茶杯正需要加水，我们应该怎么样服务？（不做任何服务） 5、如在会议中，如有水洒落在客人身上怎么处理？（服务人员应该听从客人的安排及处理意见） 6、重要会议中，如有摄像怎服务员应该怎样做？（尽量选择避开摄像头，如有固定或长期摄像服务员正常规范服务）		8		任选2种情形提问	
			会议服务员竞赛工具： 1、杯子（10套：杯底、杯身、杯盖）2、矿泉水、纸杯、玻璃杯（各10个）3、桌面物品（纸、笔、口罩、湿纸巾各10份）4、会议室（桌子、椅子）5、比赛人员名字牌。					
			考核人员（签字）		时间			
注：1.满分为100分，（实际得分为各项相加的总分数）； 2.实操分数为通关总分数的60%； 3.考核结束此表由部门/服务中心留存。								

教室管理岗

二、通关考核一实操（教室管理）

以下是示例题目，具体内容应含应会、技能大赛等核心问题（质量技术部出具）

姓名 序号	考核项目	内容	部门/服务中心 评分标准	单项总分值	得分	备注
1 形象展示 (24分)	仪容仪表	自我介绍		2		
		服装标准及脸部妆容：干净、整洁，佩戴头花、丝巾、工号牌佩戴左胸前。		5		
		递物品。		2		
	站姿	女士：双手适用于腹前叠放，（右手握左手双手大拇指放于手心中），丁字步或小八字站立。 男士：双手放胸前或手背式，右手在左手，脚小“八”字步及与肩同宽。		3		
		正位坐姿：腰背挺直，收腹立腰，头顶有牵引感觉，坐满椅子2/3。 女士：膝盖并起，脚可以放中间，也可以放在侧边； 男士：膝盖可稍微分开，但不宜超过肩宽。		3		
	走姿	抬头挺胸、上身挺拔、双手自然放在大腿部。		2		
		两眼平视前方，步履轻捷不要拖拉（脚后跟不要拖地），两臂在身体两侧自然摆动，有节奏感。女士：女士要轻盈、优雅；男士：稳定、矫健。		2		
	指引	引领手势展示：上摆式、横摆式、下摆式、曲臂式、前摆式。		5		
2 情景演示 (76)	如何正确使用灭火器及消防水带	灭火器的一般使用方法：（示范10分+口述3分）用手握住灭火器的提把，平稳、快捷地提往火场。在距离燃烧物2-3米的安全区域，拔出保险销。一手握住压把，另一手握住喷射喇叭筒呈45°角，喷嘴对准火源根部喷射。喷射时，应采取由近而远、由外而里的方法。另外，要注意：（2分/条，共10分） 1) 灭火时，人应站在上风处。（测试者在示范过程中口述） 2) 不要将灭火器的盖与底对着人体，防止盖、底弹出伤人。（（测试者在示范过程中口述） 3) 不要与水同时喷射在一起，以免影响灭火效果。（测试者在示范过程中口述） 4) 扑灭电器火灾时，应先切断电源，防止人员触电。（测试者在示范过程中口述） 5) 持喷筒的手应握在胶质喷管处，防止冻伤。（测试者在示范过程中口述）		15		
		在2分钟之内完成消防水管链接工作，达到可使用状态。		3		
		借用钥匙		5		
		情景模拟、表格登记： 需持有效证件，经核对学生信息无误后进行登记，填写《钥匙借用登记表》，暂扣证件，在规定的使用时间内使用，使用完毕后收回，归还学生证件。				
	接报修流程 接报 填单 通报 维修 回访	1、参赛选手根据报修人的阐述了解清楚报修内容。 2、根据阐述内容将问题正确填入维修工作单（维修单相关内容填写应符合要求）、填写报修登记表。 3、通知维修员，在通知过程中是否将报修问题告知维修员，方便维修人员做好相关维修材料准备。 4、在维修员到达维修现场时是否根据公司管理要求正确进行入户维修工作。 在维修完成后回访工作的操作流程是否规范		15		
		失物管理		15		
	教室巡查	情景模拟、表格登记：教室管理员对拾获的物品统一进行编号，填写《失物招领登记表》，详细记录物品名称及特征、拾获时间地点、拾获人等信息，并进行唯一标记分类保管及公示；当老师、同学认领时，教室管理员应核对无误后进行认领，并在《失物招领登记表》进行详细登记。		15		
		情景模拟、表格登记：检查教室桌椅、门窗、多媒体设备、粉笔、黑板擦等，发现损坏、数目不相符情况应及时补进、报修并上报，对无人使用教室照明进行关闭，以节约用电。关、锁窗、门；每天填写一次《教室物资巡查表》并将巡查情况填写于《教室管理员巡查记录》中。		15		
	应急处理	临时申请教室？多媒体出现故障？教室重复？		8		

教室管理员竞赛准备表格：《报修登记表》《维修工作单》《教室管理员巡查记录》《教室物资巡查表》《失物招领登记表》《钥匙借用登记表》

考核人员（签字）		时间	
----------	--	----	--

注：

1.满分为100分，（实际得分为各项相加的总分数）；

2. 实操分数为通关总分数的60%；

楼宇值班岗

二、通关考核一实操（楼宇值班岗）

以下是示例题目，具体内容应含应知应会、技能大赛等核心问题（质量技术部出具）

姓名			部门/服务中心			
序号	考核项目	内容	评分标准	单项总分值	得分	备注
1 形象展示 (25分)	仪容仪表	自我介绍		3		
		服装标准及脸部妆容：干净、整洁，佩戴头花、丝巾、工号牌佩戴左胸前。		5		
		女士：双手适用于腹前叠放，（右手握左手双手大拇指放于手心中），丁字步或小八字站立。 男士：双手放腹前或手背式，右手在左手，脚小“八”字步及与肩同宽。		4		
		坐姿 正位坐姿：腰背挺直，收腹立腰，头顶有牵引感觉，坐满椅子2/3。 女士：膝盖并起，脚可以放中间，也可以放在侧边； 男士：膝盖可稍微分开，但不宜超过肩宽。		4		
		蹲姿 抬头挺胸、上身挺拔、双手自然放在大腿部。		2		
		走姿 两眼平视前方，步履轻捷不要拖拉（脚后跟不要拖地），两臂在身体两侧自然摆动，有节奏感。女士：女士要轻盈、优雅；男士：稳定、矫健。		2		
		指引 引领手势展示：上摆式、横摆式、下摆式、曲臂式、前摆式。		5		
2 情景演示 (75分)	如何正确使用灭火器及消防水带	灭火器的一般使用方法：（示范10分+口述3分） 用手握住灭火器的提把，平稳、快捷地提往火场。在距离燃烧物2-3米的安全区域，拔出保险销。一手握住压把，另一手握住喷射喇叭筒呈45°角，喷嘴对准火源根部喷射。喷射时，应采取由近而远、由外而里的方法。 另外，要注意：（2分/条，共10分） 1) 灭火时，人应站在上风处。（测试者在示范过程中口述） 2) 不要将灭火器的盖与底对着人体，防止盖、底弹出伤人。（（测试者在示范过程中口述） 3) 不要与水同时喷射在一起，以免影响灭火效果。（（测试者在示范过程中口述） 4) 扑灭电器火灾时，应先切断电源，防止人员触电。（（测试者在示范过程中口述） 5) 持喷筒的手应握在胶质喷管处，防止冻伤 在2分钟之内完成消防水管链接工作，达到可使用状态。		20		
		人员来访 情景模拟、表格登记： 现场模拟：发现有人员进入，应主动上前问询，需持有效证件，经核对后进行登记，填写《来访人员登记表》，人员离开后进行离开时间的填写。		7		
		接报修流程 接报 填单 通报 维修 回访 1、参赛选手根据报修人的阐述了解清楚报修内容。 2、根据阐述内容将问题正确填入维修工作单（维修单相关内容填写应符合要求）、填写报修登记表。 3、通知维修员，在通知过程中是否将报修问题告知维修员，方便维修人员做好相关维修材料准备。 4、在维修员到达维修现场时是否根据公司管理要求正确进行入户维修工作。 在维修完成后回访工作的操作流程是否规范		15		
		巡查管理 情景模拟、表格登记： 1、以评委现场巡查指定的区域为准，说出巡查内容， <u>进行巡逻签到</u> ；2、巡查时如发现有可疑人员该怎样处理？前往盘问，检查证件，必要时检查其所带物品；属无关人员、摆卖、推销人员，应劝其离开管辖区，必要时可采取没收物品、报校公安处等措施；3、巡查完后？填写《楼宇值班员巡查记录》。		15		
		物品存取管理 情景模拟、表格登记：当有存取物品时，应认真核对及保管，《物品存取记录》，做好标记和交接。 <u>询问如发生丢失的处理？</u> 经手或保管人需承担其后果。		7		
		应急处理 发生偷盗、夜间来访、上课期间突然停电、学生斗殴		8		

楼宇值班员竞赛准备表格：《报修登记表》《维修工作单》《楼宇值班员巡查记录》《来访人员登记表》《物品存取记录》

考核人员（签字）		时间	
----------	--	----	--

注：

1.满分为100分，（实际得分为各项相加的总分数）；

2.实操分数为通关总分数的60%；

3.考核结果由本部门/服务中心双方

< > | 理论 实操 2025.6.17 +