

中国教育后勤协会文件

中后协〔2020〕9号

关于发布《高等学校后勤组织文化建设评价标准》 团体标准的公告

根据《中国教育后勤协会团体标准管理办法（试行）》规定，中国教育后勤协会批准《高等学校后勤组织文化建设评价标准》（T/JYHQ00006-2020）团体标准，现予以公布，标准自2021年1月1日起施行。



ICS 03.240

A12

JYHQ

团 体 标 准

T/JYHQ 0006—2020

高等学校后勤组织文化建设评价标准

Evaluation Criteria for the Construction of Logistics Organizational Culture in
Colleges and Universities

2020 - 11 - 10 发布

2021 - 01 - 01 实施

中国教育后勤协会 发布

目 次

目 次	I
前 言	II
引 言	III
高等学校后勤组织文化建设评价标准	1
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本条件	2
5 规划与计划	2
6 机构、人员与资金保障	2
7 价值观引导	3
8 制度建设	3
9 学习、培训与教育体系	3
10 管理与沟通	3
11 文化载体	4
12 文化呈现	4
13 文体活动	4
14 对校园文化的传承与提升	4
15 评审流程及细则	5
附 录 A （规范性附录） 高等学校后勤文化建设指导性评价标准	6
参 考 文 献	10

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中国教育后勤协会提出并归口。

本标准起草单位：天津大学、中国海洋大学、苏州苏大教育服务投资发展集团有限公司、浙江农林大学、江南大学、长春中医药大学、哈尔滨工程大学、东南大学、复旦大学、四川大学、郑州大学

本标准主要起草人：张凤宝、张静、王哲强、韦曙和、黎玖高、许磊、吴丽、钱杭园、杨书元、王剑星、高文义、赵士刚、何林、张珣、罗卡、杨玉亭、王清埃、林金钟、蔡少阳

引 言

高等学校后勤作为高等学校正常运转和师生工作、生活的支撑保障力量，具有举足轻重的作用。高等学校后勤文化是大学文化的重要组成部分，是校园服务与文化的结合，是后勤职工秉承“立德树人”的使命，坚持“三服务、两育人”的宗旨，在长期管理、服务、经营中逐渐形成的具有后勤服务特色的思想理念、价值标准，行为规范及其相关的各项制度总和。

通过加强高等学校后勤文化建设，突出后勤特色、放大制度优势、凝聚后勤人心、提振团队精神、增强创新活力、提高管理效能、提升服务质量，对促进后勤现代化、支撑教育现代化具有特别重要的意义。因此，为进一步加强高等学校后勤的文化建设，以“文化后勤”建设为目标导向，探索中国特色社会主义新时代高等学校后勤思想文化建设的新思路、新方法和新模式，特制定本标准。

高等学校后勤组织文化建设评价标准

1 范围

本标准规定了组织的文化建设的评审基本条件、规划、机构、人员与资金保障、价值观引导、制度、学习与培训与教育体系、管理与沟通、文化载体、文化呈现，文体活动等方面，以及其对校园文化的影响，评审流程及细则。

本规范适用于组织的文化建设、服务和管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

教育部办公厅《“三全育人”综合改革试点工作建设要求和管理办法（试行）》

3 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

3.1 组织

如高等学校后勤系统的管理部门、服务实体以及为高等学校提供后勤服务的企业。

3.2 组织文化

被组织的成员所共享的价值观、态度、道德和行为规范组成的统一体。

3.3 文化建设评价

为了解组织文化现状或组织文化建设效果，而采取的系统化测评行为，并得出定性或定量的分析结论。

3.4 评价指标

组织文化评价的要素，分为可计量指标(定量指标)和非计量指标(定性指标)。

3.5 指标权重

指该指标在评价指标体系中的相对重要程度，权重大小采用数值来表示。

3.6 相关方

与组织的文化建设有关的或受其影响的个人或团体。

3.7 文化载体

以各种物化的和精神的形式承载、传播企业文化的媒介体和传播工具，它是文化得以形成与扩散的重要途径与手段。

该名词包括如下内容：

- a) 组织载体，指以整体组织存在的内部各种正式的和非正式的组织团体以及全体员工。
- b) 环境载体，指外观环境和内在环境。如服务形象、工作场所标识标牌以及人际气氛等。
- c) 文化设施载体，指教育设施、文化场地、体育与娱乐设施等。
- d) 文化活动载体，指文娱、体育、竞赛、知识性和趣味性活动等。
- e) 文化媒介体，指组织提供的服务产品、商标、广告、报纸、徽章、组织歌曲、广播、电视、互联网等。

3.8 服务对象

组织提供后勤服务的受众对象，本文中主要指高等学校的广大师生。

4 基本条件

- 4.1 组织在申报文化建设示范单位、先进单位时，连续 3 年没有发生有损服务育人宗旨的负面事件。
- 4.2 组织最近 2 年未受到上级教育行政机构或政府监管部门的任何行政处罚。
- 4.3 组织具有优良的诚信，无不良信用记录（参考依据为通过《信用中国》网站系统或其他信用公示系统中查询的结果）。

5 规划与计划

- 5.1 组织把文化建设列入其自身的长期发展规划，并以文件形式公布。
- 5.2 组织每年年初有关于文化建设的年度工作计划，年中有中期检查，年末有总结，并有相关文件。
- 5.3 组织把文化建设作为思想政治工作的重要内涵和重要载体，每半年召开一次党政联席会议专题研究并形成会议纪要。
- 5.4 组织每年开展有关文化建设的先进集体和先进个人的评比并予以表彰奖励，并有相关记录。

6 机构、人员与资金保障

6.1 机构、人员保障

组织设立文化建设的领导机构，该机构负责人应由组织主要负责人担任；该机构有专职工作人员。

6.2 岗位建设

组织设立承担文化建设工作的相应岗位，有明确的岗位职责与要求。

6.3 资金保障

组织在每年的财务预算中须安排占总预算额一定比例（不低于 0.3%）的资金用于文化建设，资金有专人监督保管使用。

6.4 资金使用要求

文化建设的资金要有明确的项目、科目，不得挪作他用，并做好相关记录。

7 价值观引导

7.1 组织应以社会主义核心价值观为纲领，有明确的核心文化理念、目标愿景、宗旨精神、价值观、发展观。

7.2 组织有可操作的行为识别系统，包括不同岗位的操作流程与规范、礼貌用语与手势、不同工种的作业服等。

7.3 组织把理念层面的文化符号化，有完整的 logo、系统的视觉识别系统。

7.4 在工作场所和一定的公共空间有其价值观的呈现，充分利用各种媒介传播价值观的具体内容。

8 制度建设

8.1 组织有一整套完整的规章制度，能够保证其顺利实现“三全育人”的目标任务。

8.2 组织有关于文化建设的具体制度、规章、文件。

8.3 各项制度的实施有明确的执行、检查、监督记录。

8.4 规章制度能及时调整、与时俱进。

9 学习、培训与教育体系

9.1 培训包括学历培训与非学历培训，每年有培训计划并在年度财务预算中有资金保障。

9.2 组织内部设立相应的培训机构，组建培训的师资队伍。

9.3 组织每年开展不少于 10 次（或 20 课时）的各类培训。

9.4 积极参加中国教育后勤协会及其下属分支机构、所在省市区的教育后勤协会的培训。

10 管理与沟通

10.1 综合运用各种管理工具，提升管理效率、效益与效果。

10.2 组织每半年召开一次后勤服务面对面座谈会，向服务对象的代表征求意见。

10.3 对服务对象提出的各类意见建议，一般应限时予以解决。

10.4 组织每半年召开不少于一次的员工座谈会，掌握员工的思想动态、了解员工的各种诉求，研判舆情走向。

11 文化载体

- 11.1 组织内部的文化载体相对完整，应该包括但不限于纸媒、网站、微信（企业号、公众号）。
- 11.2 纸媒定期定量发行，网站须定期更新，微信等社交媒体定期推送各类文化、服务信息。
- 11.3 组织须努力争取各类大众传媒宣传报道其文化建设的各种情况。
- 11.4 组织须建立一支专（兼）职的文化建设的宣传报道员队伍，把文化建设的成果及时对外传播。
- 11.5 组织外观环境应有统一标识标牌、服务形象，对内对外有和谐的人际气氛。
- 11.6 组织应有方便开展文化活动的固定场所和相关设施。

12 文化呈现

- 12.1 不同的工作区域有明确的、统一风格的、标准的标识标牌。
- 12.2 不同岗位的工作人员须着不同工种的作业服。
- 12.3 组织要设立表彰制度，具体落实，以表彰在服务方面有突出表现的人员，树立榜样、比学赶帮，并给予奖励。

13 文体活动

- 13.1 积极参加各项文艺宣传活动。
- 13.2 积极参加各项竞技体育活动，鼓励不同年龄段的员工踊跃参加，展示风采。
- 13.3 在重要的节假日，如“三八妇女节”、“五一劳动节”、“五四青年节”、“七一建党日”、“十一国庆日”，以及传统节日，如端午节、中秋节、重阳节、春节等开展文化活动。
- 13.4 组织对开展的文体活动须有资金的保障。

14 对校园文化的传承与提升

- 14.1 通过组织的工作、员工的表现，体现整体良好的育人作用。
- 14.2 根据教育部办公厅《“三全育人”综合改革试点工作建设要求和管理办法（试行）》，在“育人”方面，不断涌现“管理育人、服务育人”的典型。
- 14.3 积极参与公益活动，对学校声誉形成正面影响。

15 评审流程及细则

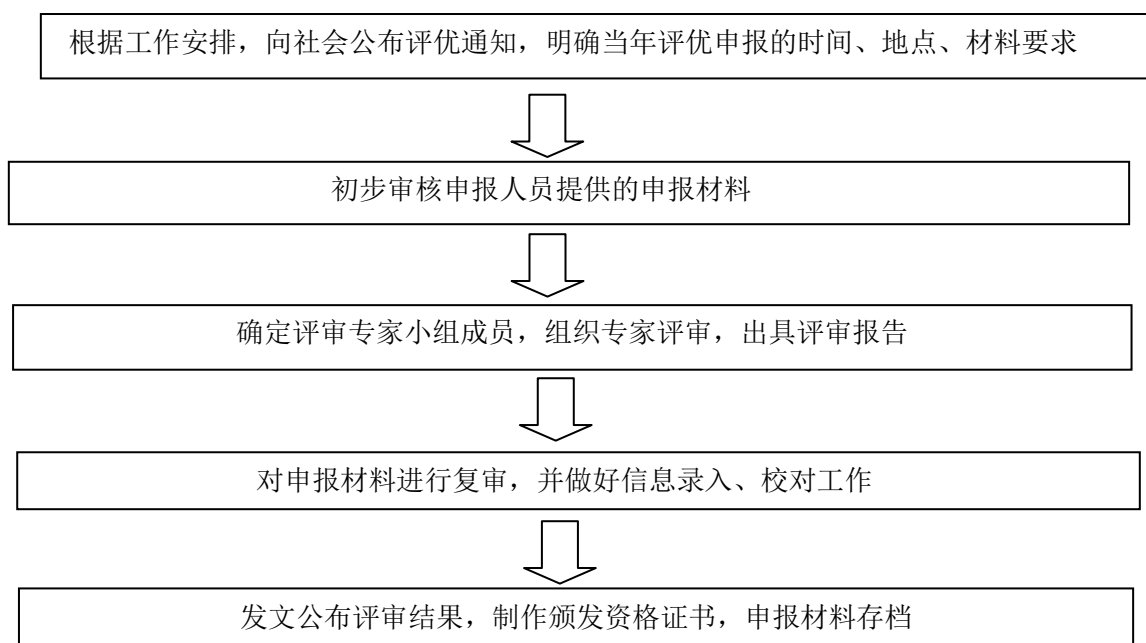


图1 评审流程图

15.1 通知发布

中国教育后勤协会按照年度工作计划安排，确定每年的后勤组织文化建设的评审时间并发布评审通知。

15.2 申请

根据评审通知安排，后勤组织向中国教育协会提出书面评审申请。

15.3 评审过程

中国教育后勤协会将组成专家评审小组，对申报材料进行评审，并在评审结束后出具评审报告。评审报告将作为后勤组织加强自身文化建设，改善缺陷、弥补不足的重要依据与指导意见。

专家评审小组成员由中国教育后勤协会秘书处遴选中国教育后勤协会专家委员会专家组成。

15.4 评分标准

专家评审小组按照附录 A 所示评分标准，对申报单位的各项指标进行评分并汇总。

附 录 A
(规范性附录)

高等学校后勤文化建设指导性评价标准应按表A.1。

表A.1 高等学校后勤文化建设指导性评分标准

序号	一级指标	二级指标	权重	得分
	基本条件	1. 组织在申报文化建设示范单位、先进单位时，连续3年没有发生有损服务育人宗旨的负面事件。 2. 组织近2年未受到上级教育行政部门或政府监管部门的行政处罚。 3. 组织在“信用中国”系统中查询无不良信用记录。	基本条件不达到，不能申报	基本条件不需要打分
1	规划和计划 (10分)	1. 组织把文化建设列入其自身的长期发展规划(“五年发展规划”)并以文件形式公布。(2分) 2. 组织每年年初有关于文化建设的年度工作计划，年中有中期检查，年末有总结。(2分) 3. 组织把文化建设作为思想政治工作的重要内涵和重要载体，每半年召开一次党政联席会议专题研究并形成会议纪要。(2分) 4. 组织每年开展有关文化建设的先进集体和先进个人的评比并予以表彰奖励。(2分) 5. 组织每年年初对各分项建设内容制定发展规划和计划。(1分) 6. 以上工作均有详细记录，2年内资料备案可查。(1分)		
2	机构、人员与资金保障 (10分)	1. 组织设立文化建设的领导机构，其负责人应由主要负责人担任；组织设立文化建设的工作机构，有专职工作人员。(3分) 2. 组织设立承担文化建设工作的相应岗位，有明确的岗位职责与要求。(2分) 3. 组织在每年的财务预算中须安排不低于总预算额0.3%的资金，用于文化建设。(2分) 4. 文化建设的资金要有明确的项目、科目，不得挪作他用。(2分) 5. 设立专项人员监督管理确保资金的使用，并有详细记录(1分)		
3	价值观引	1. 组织应以社会主义核心价值观为纲领，有明确的核心文化理念、目标愿景、宗旨精神、价值观、发展观。(2分)		

	导 (10 分)	2. 组织有可操作的行为识别系统, 包括不同岗位的操作流程与规范、礼貌用语与手势、不同工种的作业服等。(2 分)		
		3. 组织把理念层面的文化符号化, 有完整的 logo、系统的视觉识别系统。(2 分)		
		4. 在工作场所和一定的公共空间有其价值观的呈现, 充分利用各种媒介传播价值观的具体内容。(2 分)		
		5. 有对组织成员进行价值观引导的培训, 每年相关培训不得少于两次。(2 分)		
4	制度建设 (10分)	1. 组织有一整套完整的规章制度, 能够保证其顺利实现“三全育人”的目标任务。(5 分)		
		2. 组织有关于文化建设的具体制度、规章、文件。(2 分)		
		3. 各项制度的实施有明确的执行、检查、监督记录。(2 分)		
		4. 规章制度能及时调整、与时俱进。(1 分)		
5	学习、培训与教育体系 (5 分)	1. 培训包括学历培训与非学历培训, 每年有培训计划并在年度财务预算中有资金保障。(1 分)		
		2. 组织内部设立相应的培训机构, 组建培训的师资队伍。(1 分)		
		3. 组织每年开展不少于 10 次(或 20 课时)的各类培训, 有培训记录。(2 分)		
		4. 积极参加中国教育后勤协会及其下属分支机构、所在省市区的教育后勤组织的培训。(1 分)		
6	管理与沟通 (5 分)	1. 综合运用各种管理工具, 提升管理效率、效益与效果。(1 分)		
		2. 组织每半年召开一次后勤服务面对面座谈会, 向服务对象的代表征求意见建议。(2 分)		
		3. 对服务对象提出的各类意见建议, 需留下相关记录, 一般应在 24 小时内予以回复。(1 分)		
		4. 组织每半年召开一次不同层次的员工座谈会, 掌握员工的思想动态、了解员工的各种诉求, 研判舆情走向。(1 分)		
7	文化载体 (15 分)	1. 组织内部的文化载体相对完整, 包括纸媒、网站、微信(企业号、公众号)等。(5 分)		
		2. 纸媒定期定量发行, 网站须定期更新, 微信等社交媒体定期推送各类文化、服务信息。(2 分)		
		3. 向中国教育后勤协会及省级协会(研究会)、专委会网站、刊物进行宣传报道并被采用。(2 分)		
		4. 组织须建立一支专(兼)职的文化建设的宣传报		

		道员队伍，把文化建设的成果及时对外传播。（2分）		
		5. 组织有自己的展示栏、宣传栏、阅览室等文化宣传场所或设施。（2分）		
		6. 被地方及以上主要媒体宣传报道。（电台、电视、互联网官媒等）（2分）		
8	文化呈现 (10分)	1. 不同的工作区域有明确的、标准的标识标牌。（2分）		
		2. 不同的服务现场需要明示其服务的规章制度、服务流程、投诉方式。（2分）		
		3. 不同岗位的工作人员须佩戴统一的工号牌、着不同工种的作业服。（2分）		
		4. 组织要表彰在服务方面有突出表现的人员，树立榜样、比学赶帮，并给予奖励。（2分）		
		5. 组织技能竞赛等活动，提高员工服务技能（2分）		
9	文体活动 (10分)	1. 积极参加各项文艺宣传活动，在重要时间节点、场所地点上能看见组织的身影、听见组织的声音。（2分）		
		2. 积极参加学校的各项竞技体育与群众体育活动，适合不同年龄的员工踊跃参加，展示风采。（2分）		
		3. 在重要的法定节假日以及中国传统佳节开展一些有意义的活动，让更多的服务对象认识和理解。（3分）		
		4. 组织对开展的文体活动须有资金的保障。（3分）		
10	对校园文化的传承和 提升（15分）	1. 通过组织的工作、员工的表现，体现整体良好的育人作用。（2分）		
		2. 在育人方面，不断涌现“管理育人、服务育人”的典型。（2分）		
		3. 积极参加社会活动，给学校声誉带来正面影响。（3分）		
		4. 每年参加公益活动不得少于两次，做好对应宣传。（1分）		
		5. 支持并提供机会给勤工助学的学生。（2分）		
		6. 公寓和餐饮管理中有两处以上的亮点积极体现育人文化。（2分）		
		7. 结合校园文化举办公益节日活动，如“公寓文化节”、“饮食文化节”、“校园文明月”等活动。（2分）		
		8. 参与指导或支持组建学生社团。（1分）		

说明：

1. 《评分标准》共设 10 个一级指标，51 个二级指标，满分为 100 分。
2. 每个二级指标的评定权重为五档：
 - 100%：该指标完成出色；
 - 80%：该指标已完成落实并符合要求，实施情况较好；
 - 60%：该指标已经完成落实并符合要求，但实施效果一般；
 - 30%：该指标仅部分完成落实；
 - 0%：该指标未能完或存在严重缺陷。
3. 对组织的文化建设的考核，按下列要求执行：
 - a) 未达到基本条件要求的组织，不能参加“文化建设评优”的申报。
 - b) 在 51 个二级指标中，出现 2 个 0 分指标，则取消评优资格。
 - c) 按得分的多少排序，名列前 10 位的确定为示范组织，名列第 11-50 位的确定为优秀组织。

参 考 文 献

- [1] 《决胜全面建成小康社会夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利》
 - [2] 《中共中央关于深化文化体制改革推动社会主义文化大发展大繁荣若干重大问题的决定》
 - [3] 《民政部关于在社会组织章程增加党的建设和社会主义核心价值观有关内容通知》
 - [4] 中共教育部党组《高等学校思想政治工作质量提升工程实施纲要》
 - [5] 《“三全育人”综合改革试点工作建设要求和管理办法（试行）》
 - [6] 《高等学校学生公寓管理服务规范》
-