

# 扬州工业职业技术学院后勤管理处文件

院后勤〔2018〕6号

---

## 质量监督检查管理办法（试行）

### 第一章 总则

第一条、为强化和谐校园建设，进一步改善后勤服务工作质量，不断提高后勤管理服务水平，认真实践“提高后勤保障能力、办师生满意后勤”的工作目标，特制定本办法。

第二条、后勤成立服务质量监督工作小组，其工作人员由后勤办公室人员组成，负责对后勤所属部门及员工（含编外合同工）服务工作质量、制度落实、承诺贯彻、合同履行等的监督、检查，以及信息收集和反馈。具有监督权、检查权、建议处理权等。

第三条、服务质量监督工作坚持科学监督、民主监督、依规监督和公开、公平、公正的原则以及谁主管谁负责的办事原则。

### 第二章 监督工作职责、对象、内容和基本方法

第四条、监督工作小组的主要职责：

- (1) 宣传后勤服务工作质量管理规章制度和工作标准。
- (2) 依规对后勤各部门及工作人员实施经常性监督。
- (3) 受理并核实后勤服务工作质量方面的举报、投诉、意见和建议，并及时向投诉、反应人反馈。
- (4) 负责收集并向后勤领导报送服务质量信息。
- (5) 加强与学生处、教学系部及其他部门的联系与沟通，广泛征求师生意见和建议。
- (6) 开展后勤服务质量监督经验交流。
- (7) 执行学院、后勤交办的其它工作任务。

第五条、后勤服务质量监督工作小组的监督对象为后勤所属的综合科、工程项目管理科、医务室、基建办、质量监督科等部门及工作人员。

监督的主要内容：与全体师生工作、学习、生活密切相关的校园内楼宇、环境公共卫生的打扫、保洁及校园绿化、美化等工作；水、电、气供应及公共设施、设备的维护、检修，水电计量收费、管理和其它日常维修的热情、快捷；以及有关经营合同、协议的签订、履行等方面存在的突出问题。

第六条、后勤服务质量监督小组采取现场查看、问卷调查、座谈、访谈、综合值班电话投诉、意见箱投递、电子信箱反映以及个别交谈等形式，对各部门的服务质量进行经常性、全方位的监督。

第七条、后勤服务质量监督小组监督工作的依据是学院有关规章制度及各科室与后勤签订的目标管理责任书等有关条款。

### 第三章 监督信息的处理程序

第八条、后勤服务质量监督工作人员将收集的意见、建议及要求提供服务等信息详细登记造册、归类梳理，经核实需要及时办理的，在请示后勤领导批准后须在一个工作日内完成，否则应电话或书面形式向当事部门或个人说明情况。重要意见和建议以书面形式上报后勤领导，按批示办理。有关全面性的建议以送阅件形式报送后勤领导及学院分管领导。

第九条、坚持跟踪督办。监督工作人员要跟踪掌握承办部门的服务工作落实情况，做到件件有回音，事事有结果。对重大问题要求办理部门以书面形式向后勤报告办理方案和落实结果。

第十条、档案保管。对收集到的各种信息要认真登记造册，对办理结果和检查情况要详细记录时间，以备查阅。

### 第四章 监督管理措施

第十一条、对在监督检查中发现的问题应作如下处理：

(1) 一般性问题，即以电话或书面形式通知存在问题的部门负责人，纠正或整改。

(2) 存在较大问题需要整改的，以书面形式通知存在问题的部门，限期整改。

(3) 存在严重质量问题或质量隐患的立即解决。

第十二条、被监督部门在监督人员履行职责时应予以积极配合。存在问题部门应当认真研究师生的意见、建议和服务要求，尽快办理。办理结果反馈时限一般不应超过3个工作日。对整改不力，多次整改仍存在服务质量问题的部门，将采取一定形式通报。

## 第五章 评价和奖惩

第十三条、对各科室服务质量工作依据监督检查的结果，师生反馈的信息，满意度测评及对各类意见、建议、提供服务办理的情况进行年终综合评价。

第十四条、评价等级分为四等：

优 秀分值为 85 分以上

良 好分值为 75<85 分

合 格分值为 60<75 分

不合格 60 分以下或本年度发生重大安全隐患或责任事故。

第十五条、考评结果报后勤。对评为优秀，学院各部门反映良好，师生满意的部门进行奖励；对评为不合格，各部门反映较差，师生不满意或造成安全隐患和重大责任事故的科室进行处罚；连续两年不合格部门，其主要负责人应辞职。

第十六条、奖惩方式分为通报表扬（或通报批评）、物质奖励（或物质惩罚）两种。年终奖惩结果由监督小组提出初步意见，经后勤党政联席会议研究决定。

## 第六章 附 则

第十七条、本办法自通过之日起试行。

第十八条、本办法由后勤办公室负责解释。

附：《后勤服务质量监督、检查分值表》

扬州工业职业技术学院后勤管理处

2018年11月20日

---

扬州工业职业技术学院后勤管理处

2018年11月20日印发

---

## 后勤服务质量监督、检查分值表

科室名称	现场检查 30分	调查 问卷 20分	座谈 5分	反应意见 要求办理 率 40分		其它 5分	重大责 任事件	总分 100分
				应 办	已 办			
综合科								
工程管 理科								
医务室								
基建办								
质量监 督科								

**说明：**本年度发生重大安全责任事故一票否决，年终考核为不合格档次。