

## 关于印发《后勤管理处服务质量监督检查管理办法》的通知

后勤管理处各科室：

现将《后勤管理处服务质量监督检查管理办法》印发给你们，  
请后勤各科室及全体员工遵照执行。

附：桂林航天工业学院后勤服务质量标准

2017年11月30日

# 后勤管理处服务质量监督检查管理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为完善后勤管理处内部自律约束机制，强化对后勤服务质量、工作标准、行为规范等方面的监督检查，促进后勤标准化建设，进一步提高后勤服务工作的规范化水平，特制定本规定。

**第二条** 质量监督工作是对后勤所属各科室服务质量、工作要求、行为规范、节能减排等方面的检查、监督、评价和建议。

**第三条** 质量监督工作坚持实事求是原则，重调查、重实据、重时效，在适用规章制度方面人人平等。

**第四条** 质量监督工作实行教育与惩处相结合、监督检查与改进工作相结合。质量监督工作的结果作为各科室目标责任制考核的重要依据，对员工个体行为的检查结果适用于对其所在各科室工作的整体评价。

**第五条** 监督小组设在后勤管理处综合管理科，设专职监督员。

## 第二章 质量监督体系

**第六条** 质量监督工作实行三级监督体系。

（一）一级监督是指后勤管理处接受学校各部门、师生员工对后勤服务工作情况的监督检查。

(二) 二级监督是指由质量监督部门代表后勤管理处对各科室日常工作情况的监督检查, 包括日常检查、专项检查和受理师生投诉等。

(三) 三级监督是指各科室建立相应的监督小组或确定的监督员, 对本科室工作情况进行日常监督检查。

### 第三章 组织机构及职责

#### 第七条 后勤监督小组主要职责:

(一) 负责修订与执行后勤质量监督规定, 制定质量监督工作计划;

(二) 监督检查各科室的质量管理体系、食品安全管理体系的执行情况、学校节水节电检查情况, 督查各项规章制度、服务标准、服务承诺的落实情况;

(三) 负责日常巡查、监督工作, 对在巡查和监督中发现的问题, 及时向有关科室提出整改意见并落实整改措施;

(四) 负责听取、收集学校和学院、部门、学生组织和广大师生对后勤服务工作的意见和要求, 并督促落实整改;

(五) 受理师生的投诉和举报, 及时调查核实, 并做好处理结果的反馈和意见征求工作;

(六) 定期检查、指导各科室监督小组或监督员工作情况, 定期向后勤分管领导报告质量监督工作情况;

(七) 对各食堂每周进行一次食品安全、环境卫生、工作规范等方面的检查;

(八) 对教学楼、体育场馆、公共场所等每周进行一次工作规范、消防安全等方面的检查;

(九) 对检查中发现问题的单位，次周进行复查验收；

(十) 每周出具一份检查报告和验证报告；

(十一) 根据后勤领导要求对相关部门进行突击性检查，并及时汇报检查情况；

(十二) 完成后勤交办的其他工作。

#### **第八条 各科室监督小组（员）主要职责：**

(一) 组织各科室员工认真学习、执行本规定；

(二) 负责本科室的质量监督工作，进行每周不少于一次的巡查，受理本科室的投诉、举报，并做好记录，每月报监督部门；

(三) 配合后勤监督部门做好质量监督工作，参加质量监督工作例会与监督检查工作；接受后勤监督部门的业务指导，对于后勤监督部门提出的整改意见，及时组织整改、自查，并做好反馈工作；

(四) 每半年收集一次服务对象对本科室的意见和建议，在工作中予以改进和落实；

(五) 做好质量监督工作每月一报工作，如实填写监督情况上报表单，按统一格式的电子文档形式于每月月底前报后勤监督部门。报告内容主要包括一月查询、复查情况、投诉受理处理情况等方面；

(六) 完成后勤监督部门交办的其他工作。

### **第四章 质量监督工作范围及依据**

#### **第九条 监督范围**

(一) 国家有关法律法规和后勤规章制度执行情况；

(二) 服务质量及服务承诺履行职责；

- (三) 质量管理体系和食品安全管理体系执行情况;
- (四) 员工工作程序和行为规范执行情况;
- (五) 物资采购管理情况;
- (六) 后勤重大工作落实情况;
- (七) 校园水电节能浪费检查情况;
- (八) 对投诉事件的处理;
- (九) 干部职工廉洁自律情况;
- (十) 后勤授权的其他监督项目。

#### **第十条 监督依据**

- (一) 国家有关法律、法规;
- (二) 学校和后勤有关规章制度;
- (三) 学校有关要求;
- (四) IS09001 质量管理体系、食品安全管理体系及各类行业标准;
- (五) 科室各类服务标准、服务承诺、岗位职责、操作规程等;
- (六) 相关合同、协议的要求。

### **第五章 监督形式**

#### **第十一条 监督方式**

(一) 日常监督检查，包括日常监督巡查和日常专项检查。由后勤领导、监督工作人员、各科室监督员组成，同时也可聘请学校相关部门及学院的师生和离退休人员，原则上每周不少于一次。

(二) 服务对象满意率调查。每年至少进行两次（6月和12月）全面的服务对象满意率调查，平时可组织专项服务满意率调查。

(三) 师生有效投诉。服务对象的投诉经后勤监督小组调查核实，认为被投诉对象确有违反制度规定的行为或存在过错的，即为有效投诉。

## **第十二条 监督手段**

- (一) 现场查看；
- (二) 查阅记录；
- (三) 询问员工或服务对象。

## **第六章 监督处罚**

**第十三条** 后勤在外部监督检查中接到并认定的有效投诉，除按后勤投诉受理工作规范要求处理外，还将和科室的年终评优挂钩。

**第十四条** 二级监督在检查中发现的安全生产、工作纪律、言行规范、服务态度、岗位职责、服务标准、服务承诺等方面的问题，根据后勤监督处罚规定对科室提出相应处罚措施，并纳入年终部门评优。

**第十五条** 三级监督检查结果由各科室按规定自行处理，后勤不进行处罚，也不作为考核评分的依据。

## **第十六条 监督处理流程：**

(一) 检查中发现一般不合格服务项目的，由监督小组开具不合格服务报告反馈表，要求限期整改，并根据后勤服务监督处罚规定对相关中心（部门）实施扣分处罚。当事科室负责人或当事人在接到不合格服务反馈单后，如有异议，可在次日起三个工作日内向后勤分管质量监督工作的领导提出申诉，三个工作日后未提出申诉者即为有效处罚。后勤领导自收到申诉之日起五个工作日内做出复审决定，后勤领导的复审决定为最终决定。

(二) 在监督检查过程中发现属于重大缺陷、严重不合格服务项目的，由监督部门组织进行评审。属于后勤层面的，由后勤领导负责审批，并落实相关的纠正预防措施；属于科室层面的，由科室负责审批，分析原因，追究具体负责人的责任，并提出处理意见，落实相关的纠正预防措施。

(三) 各科室要按规定整改期限将整改落实情况书面反馈到监督部门。监督小组负责对整改落实情况进行跟踪调查复检，如发现在指定期限内未及时整改或整改不力的，则对相关科室进行加倍扣分处罚。

(四) 对于严重违规、失职，造成重大经济损失或严重损害后勤形象的，由监督部门提出处理意见，报后勤审批后实施。

(五) 监督部门每月汇总一次扣分和投诉清单，每半年汇总一次满意度调查结果，由后勤分管领导签字后，作为年终的考核依据。

## 第七章 附则

**第十七条** 本规定自发布之日起实施。

**第二十八条** 本规定由后勤办公室负责解释。

主题词：服务 质量 监督

---

后勤管理处综合办公室

2017年11月30日印发

共印6份

