

# 西安建筑科技大学后勤服务中心文件

西建大后字[2018]004号

## 关于印发《后勤服务质量监督检查 实施办法（试行）》的通知

各中心（部）：

为了进一步加强对后勤服务工作的监督检查，不断提高服务质量，保障广大师生利益，结合后勤工作实际，现制定《后勤服务质量监督检查实施办法（试行）》。此《办法》已经后勤服务中心党政联席会议讨论通过，现印发给你们。请各中心组织员工认真学习，并结合各单位工作实际，制定各中心质量监督检查工作细则，明确要求，夯实责任，狠抓工作落实。

附：《后勤服务质量监督检查实施办法（试行）》

后勤服务中心

2018年3月20日

# 后勤服务质量监督检查实施办法

## （试行）

### 第一章 总则

**第一条** 为了进一步加强对后勤服务工作的监督检查，不断提高服务质量，保障广大师生利益，特制定本办法。

**第二条** 后勤服务中心（以下简称后勤中心）质量监督检查工作的基本任务：对后勤各单位工作质量实施过程、结果、环节等监督检查，逐步完善服务质量标准，规范服务行为，总结推广先进典型经验，及时纠正和查处服务工作中存在的问题，教育引导全体员工增进服务意识和大局意识，在确保安全稳定和经济效益的前提下，倡导师生员工对后勤服务工作进行监督，不断提高满意度。

**第三条** 后勤服务质量监督检查工作实行逐级负责、上下结合制。坚持制度化、标准化、规范化；坚持责任明确，严格考核；坚持查、帮相结合；坚持责任到人到岗，不留死角。

**第四条** 建立后勤各单位服务质量自查自纠和师生员工监督相结合的服务监督运行机制，后勤中心定期与不定期抽查、日常全面检查和专项跟踪检查相结合的方法进行。

### 第二章 机构设置和人员配置

**第五条** 后勤中心成立服务质量监督检查工作组和日常监督检查组，建立后勤中心质量监督检查三级体系：后勤中心领导检查、质安办督查、各单位自查。

（一）服务质量监督检查工作组成员如下：

组长由后勤中心总经理、党总支书记担任，副组长由主管质量监督的副总经理或总经理助理担任，组员由后勤中心副总经理、质量监督及安全生产办公室（以下简称质安办）主任、后勤中心办公室主任、各单位经理（经理参与人每次 1-2 名）担任，办公室设在后勤中心质安办。

（二）日常监督检查组成员如下：

组长由质安办质量监督的负责人担任，组员由各单位质量管理员（以下简称质管员）担任。

**第六条** 各单位经理/副经理对本单位工作区域内的质量监督工作负责。各单位应根据业务区域明确 1 名或多名质管员，具体负责本单位日常服务质量监督检查工作。

### 第三章 工作职责

**第七条** 服务质量监督检查工作组的主要职责如下：

（一）服务质量监督工作组全体工作人员，严格遵守后勤中心各项规章制度和工作纪律，认真履行各自工作岗位职责和部门各岗位服务标准，敢于直面纠正和制止违纪违规行为；

（二）组织制定年度质监工作计划；依据后勤中心各项规章制度，对后勤各块服务尤其是专项或重大活动服务保障进行监督检查；

（三）依据后勤服务质量监督检查实施办法，负责组织实施对后勤各单位服务工作质量进行有效监督检查。讲究实效，讲究处理方式，扎实开展各项工作；

（四）对后勤各单位服务质量标准的执行和完成情况进行监督检查；

(五) 接受师生对后勤服务工作范围内相关情况的监督、投诉，同时责成相关单位予以整改和落实，并对整改情况进行跟踪追溯督查；

(六) 适时在各校区进行师生满意度问卷调查发放工作，及时收集、听取服务对象的意见和建议；

(七) 建立健全后勤服务质量监督检查相关制度，不断总结经验，适时修改、补充和完善相关制度，确保质量监督工作的长期、稳步开展。

**第八条** 日常监督检查组及各单位质管员的主要职责如下：

(一) 充分认识并了解质监工作的性质、任务，客观公正履行对后勤各单位安全稳定及管理服务等各项工作的监督检查；

(二) 建立质监工作巡查记录，及时反馈需整改信息，切实有效促进各单位管理服务工作的顺利进行；

(三) 定期组织及管理服务意见征询活动，定期开展相关知识讲座，不断提高质量监督检查工作水平；

(四) 建立质监台账，以动、静态管理相结合方式，及时、准确反映各单位工作中存在的问题；

(五) 定期与甲方及后勤各单位之间开展工作交流，共同探讨、研究解决管理服务中存在的疑难、遗留问题，促使后勤服务保障工作不断向前发展；

(六) 各单位质管员负责协助各单位经理/副经理建立健全本单位的质量监督检查体系；

(七) 各单位质管员负责实施本单位质量的日常检查，并保留相关记录；负责针对检查发现问题和师生反馈意见，制定

改进措施并督促实施；负责分析、收集、处理服务质量相关数据，及时向本单位的负责人汇报质量监督检查情况及重大质量安全问题；

（八）日常监督检查组检查时，各单位质管员应全力配合其检查工作。被检查的单位和人员，不得无故以任何理由拒绝质量监督工作组检查和阻碍检查。

## 第四章 工作程序

**第九条** 监督检查形式：在各单位每月自查自报的基础上，结合监督检查工作组的日常检查情况，组织相关部门和人员对其服务质量开展综合考核、问卷调查、座谈会等多种形式而构成的完整的考核体系。以定期检查和不定期抽查，全面检查和局部检查相结合的方式进行检查。

**第十条** 检查方式：服务质量监督检查工作组成员每月对后勤所辖区域随机抽查一次；日常监督检查组每周对后勤各单位按《质量监督检查工作安排表》逐一检查；重点部位、专项工作或突出问题应适时增加检查频次；各单位每周对工作所辖区域进行自查，并于每周五上报自查《后勤服务中心质管工作自查情况汇总表》至质安办。

**第十一条** 各级检查人员在检查中要认真做好检查记录，并填写检查记录表；日常监督检查组每月形成书面报告，定期组织质管员召开专题会议时进行通报，重要情况随时报告。

**第十二条** 强化监督管理，加大监督检查力度，充分发挥各单位质管员作用。各单位质管员应高度重视服务质量监督检查工作，要有较强的专业技能以及熟悉各岗位工作要求，为本单

位的服务质量监督提供有力保障。

## 第五章 监督检查的范围和内容

### 第十三条 制度的监督：

（一）监督检查后勤各单位各项规章制度以及应急预案的建立等；

（二）监督检查后勤各单位日常管理、绩效考核等各项规章制度的落实及执行情况。

### 第十四条 监督检查的服务范围与内容：

（一）监督检查雁塔校区、草堂校区、幸福校区三校区学生餐厅、教职工餐厅保洁、饭菜质量、品种、价格和食材供货、索证等食品卫生及安全状况；

（二）监督检查雁塔校区教学区实验办公楼宇、学生教室、学生公寓等室内外安保、环境卫生保洁等管护状况；

（三）监督检查雁塔校区南院家属区所有住宅楼内安保、环境卫生等管护状况；

（四）监督检查雁塔校区南、北院校园环境卫生，包括道路、园林、场地、水域等公共区域绿化、养植及保洁状况；

（五）监督检查草堂校区公共区域绿化、养植状况；

（六）监督检查雁塔校区北院教学区楼内设施、设备的运行维护与管理；雁塔校区南院家属区住户的室内、外维修服务

等；

（七）监督检查雁塔校区便民市场的日常运营、市场管理及卫生、服务等状况；

（八）监督检查雁塔校区南、北院快递服务大厅（菜鸟驿

站)的日常运营、管理及卫生、服务等状况;

(九)监督检查雁塔校区所有办公电话、住宅电话的通信服务保障、故障维修以及电话费收缴状况;

(十)监督检查雁塔校区有关基站建立、管理及使用状况。

**第十五条** 监督检查物品采购及工作流程,根据后勤中心大宗物资采购管理办法严格执行,每学期至少检查一次。

**第十六条** 各单位自查应以本单位服务规范、服务标准、服务程序、服务质量、质量记录、安全管理、工作制度、师生投诉处理为检查重点。

## 第六章 考核办法

**第十七条** 考核形式:

(一)质安办对各单位服务工作监督检查考核奖励以后勤中心办公会讨论确定进行;

(二)质安办就师生相关投诉处理、日常和专项等工作检查的考核处理,每月月底汇总并以书面报告形式上报服务质量监督检查工作组组长,必要时可在后勤中心工作例会上进行通报;

(三)针对各单位服务工作监督检查考核处罚以扣分制的形式进行,每分处罚金额 100 元。

**第十八条** 具体考核如下:

(一)服务质量监督检查工作组巡查:

工作巡查过程中,发现问题(以巡查表内容为准)一次扣除相关单位 3 分;

(二)针对专项工作检查:

专项工作检查过程中，发现问题（以巡查表内容为准）一次扣除相关单位 3 分；

（三）针对日常工作检查：

（1）质管员在日常检查中，检查出的问题能在告知后及时解决的不扣分；

（2）对质安办查出的问题若未能解决，经复查再次告知后仍未按时解决的扣除相关单位 2 分；

（3）对存在问题两次未能整改到位的单位，质安办将向该单位发出“问题整改通知单”，接到“整改通知单”的单位，如仍未按期整改者，扣除该单位 3 分，并在后勤中心工作例会上通报批评。

**第十九条** 对各单位检查扣分所对应的金额，从各单位每季度的结余中累计至年底扣除（具体操作由后勤中心财务办理）。

**第二十条** 服务质量监督检查每月纳入《员工绩效考核管理办法》考核评定，具体考核由各单位自行制定并执行。在对员工实行绩效考核工资时要与本单位服务质量监督检查情况相结合，服务质量监督检查工作组可依据检查情况对各单位员工工资考核情况进行监督。

**第二十一条** 后勤服务质量监督检查结果与各单位年终考核评选先进集体挂钩（占考评总分的 30%），并作为年终考核的一项重要依据。

## 第七章 附 则

**第二十二条** 各单位可依据本办法，结合本单位实际情况，制定具体实施细则。后勤中心质安办负责对本办法的实施情况



进行监督检查。

**第二十三条** 本办法由后勤中心质安办负责解释。

**第二十四条** 本办法自公布之日起执行。