关于进一步加强后勤服务质量监督的实施方案

后勤服务关乎师生幸福，关乎学校未来，是高质量发展的基础性工作。为进一步提升后勤服务质量，不断满足全校师生对美好学习生活的需求，结合学校后勤工作实际，特制定本实施方案。

一、深刻认识加强后勤服务质量监督的重要意义

（一）加强服务质量监督是适应当前高校后勤发展趋势的必然要求。近年来后勤服务社会化、专业化、智能化、个性化趋势愈发明显，越来越多的社会企业进入校内提供服务。根据上级文件要求，作为后勤服务主办方，后勤管理处必须顺时应势、主动作为，强化一手抓改革、一手抓监管，确保后勤服务保障规范运行。

（二）加强服务质量监督是不断提高后勤服务保障水平的有效措施。当前，面对师生对美好学习生活条件提出的新要求、新期待，后勤工作补短板、强弱项的任务依然艰巨，后勤服务保障工作永远在路上。只有加强日常监督，及时发现不足，推动问题整改，建立长效机制，才能不断改进服务质量、提升保障水平。

（三）加强服务质量监督是建立完善后勤系统内控机制的重要内容。加强后勤领域风险防控，是党风廉政建设的重要任务，也是后勤工作的永恒课题。防控后勤领域风险挑战，必须以自我革命的精神和勇气，将加强服务质量监督作为内控体系建设的重要内容，从源头上消除廉洁风险和安全隐患，为建设透明廉洁后勤提供重要支撑。

后勤管理处要正确对待监督、主动接受监督，乐于接受监督、习惯接受监督，学会和适应在监督下开展工作、履行职责，通过有效监

督，不断提升后勤服务水平和保障能力。

二、加强后勤服务质量监督的总体要求和目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，坚持问题导向，坚持服务育人，坚持源头治理，坚持自我革命，以提升后勤服务质量为核心，构建科学、规范、高效、管用的服务质量监管体系，推动各实体单位和外包企业不断增强服务意识、提高服务水平、改进服务质量，为学校高质量发展提供更加坚强有力的后勤支撑和保障。

通过持续努力，推动后勤服务质量监管体系更加科学，服务流程更加优化，内控管理更加规范，日常运行更加高效，服务质量明显改善，后勤整体保障能力显著增强，广大师生对后勤服务工作的认可度、满意度不断提升。

三、加强后勤服务质量监督的对象、重点和方式

（一）监督对象

后勤管理处下属各中心，餐饮、宿舍、物业、能源、交通、维修等各服务外包或合作企业（以下简称“合作企业”）。

（二）监督重点

1. 学校党委行政关于后勤工作重大决策部署落实情况。根据学校党委会议、校长办公会议关于后勤服务保障方面的决定和部署，对各中心、合作企业的执行落实情况开展监督检查。围绕校领导对后勤工作的有关指示要求，开展跟踪督查和问效。

2. 餐饮管理服务质量。根据政府部门行业管理规范和学校有关要

求、合同协议，聚焦食材供货验收、食品安全、餐饮价格、饭菜品质、环境卫生、就餐秩序、节约粮食、操作规范等方面，开展监督检查。

3. 学生宿舍管理服务质量。根据政府部门和学校有关规定、合同协议，聚焦学生宿舍公共区域环境卫生、报修处理，以及洗浴热水、饮水、洗衣等外包服务的质量和价格等，开展监督检查。

4. 物业管理服务质量。根据政府部门行业管理规范、合同协议，聚焦环境卫生、师生网上报修、垃圾清运、安全管理、公共区域秩序维护，以及学生投诉处理情况，开展监督检查。

5. 能源管理服务质量。根据政府部门行业管理规范、合同协议，结合用户单位的意见建议，聚焦水电保障、节能减排、故障抢修、费用收缴等重点工作，开展监督检查。

6. 车辆运输服务质量。根据用车管理有关规定、合同协议，结合用车单位和学生的意见建议，聚焦行车安全、服务质量、车内环境、日常管理等方面，开展监督检查。

7. 批量采购物资服务质量。根据学校有关要求、合同协议，聚焦采购物资供货时间、品牌规格、货品质量等，开展监督检查。

8. 小型工程维修服务质量。根据学校有关要求、合同协议，聚焦日常零星维修、派单零星维修、立项修缮工程实施情况，开展监督检查。

（三）监督方式

建立健全内部制约和师生监督相结合的后勤服务质量监督机制，必要时邀请政府有关部门、行业组织共同参与。采取内部检查和接受

投诉、全面检查和局部检查、上级督促与处室自查、定期检查与不定期检查、明察暗访与质量全程追踪相结合的方式开展监督，形成全方位、常态化的后勤服务质量监督工作新格局。

四、加强服务质量监督的主要措施

1. 成立工作专班。成立后勤服务质量监督工作领导小组，全面负责后勤服务质量的监督工作。领导小组由后勤管理处主要负责人担任组长，班子成员为副组长，成员包括各中心主任及其他监管人员。

2. 完善监管制度。根据学校有关制度和本实施意见，修改完善后勤服务质量监督办法和考评办法，进一步明确细化服务标准、责任主体、监管流程、责任追究等内容。

3. 强化日常监管。学生宿舍、餐饮、物业、水电保障等日常服务项目，相关中心每天组织一次自查，食品安全、车辆安全等每周要开展一次重点检查，开学季、毕业季及重大活动期间应增加检查频次。各中心应对每次检查中发现的问题形成书面报告，并及时反馈、备案。

4. 推动问题整改。认真落实师生诉求响应措施，建立“问题-整改-反馈”流程，形成工作闭环。针对检查中发现的突出问题，责令相关单位限期整改，现场派发《问题整改通知单》，各中心负责人跟踪落实整改效果，并将整改情况及时报处领导。

5. 实行开门监督。建立多元化的监督机制，鼓励师生及员工参与后勤服务质量监管工作。公开后勤服务投诉渠道和处理流程，组织常态化监督时，邀请学校相关处室参与，加强与相关的工作沟通，虚心听取意见建议。

6. 强化问责问效。对于监督检查中明确要求整改的问题，没有及时有效处理或者反复出现并引起较大舆情的，后勤服务质量监督工作领导小组将启动问责程序，严肃追究相关责任人的责任，涉及违纪违法线索，按有关程序移交学校有关处室处理。整改主体为合作单位的，依合同协议或校内相关规定进行处罚。

五、加强对服务质量监督工作的组织领导

1. 加强组织领导，明确工作责任。后勤处要提高站位、加强领导，进一步明确服务质量监督责任；各中心要认真履行监督职责，对各自领域的后勤服务质量监督工作总负责。

2. 加强宣传引导，营造良好氛围。加强宣传引导工作，增强师生对后勤服务质量监管工作的认识和理解。树立典型示范标杆，形成比学赶超的良好氛围。

3. 落实报告制度，强化纪律意识。各监管中心在监督工作中发现的重要情况、重大问题，要及时报告后勤管理处主要领导和分管领导，必要时还需报告学校分管领导。

本方案自发布之日起施行。

南通职业大学后勤管理处

2025年6月30日