

# 广东工贸职业技术学院

## 关于印发《广东工贸职业技术学院后勤服务质量监督管理办法》的通知

各部门、各二级学院：

经 2025 年第 2 次校长办公会审议，2025 年第 6 次党委会审定通过《广东工贸职业技术学院后勤服务质量监督管理办法》(制度编号：GDGM-WI-HQ-02-02)，现印发给你们，请认真贯彻执行。



密级	主动公开	制度编号	GDGM-WI-HQ-02-02
管理模块	后勤管理	制度级别	二级制度

**广东工贸职业技术学院**  
**后勤服务质量监督管理办法**

**修 订 记 录**

日期	版本	修订内容 概要	拟订	审核	通过形式	批准
2025年 2月	V1.0	新增	王芷君	苏文杰	经 2025 年第 2 次 校长办公 会审议， 2025年 第 6 次党 委会审定	何汉武

# 广东工贸职业技术学院

# 后勤服务质量监督管理办法

## 第一章 总 则

**第一条【目的和依据】**为加强学校后勤服务质量监管，规范学校后勤服务行为，强化后勤服务监管力度，增强后勤服务意识，提高后勤服务质量，结合学校实际，特制定本办法。

**第二条【适用范围】**本办法适用于学校管辖范围内的所有后勤服务主体，包括食堂、商铺、物业、绿化、热水、快递等。

**第三条【原则】**后勤服务质量监督管理应当遵循科学管理、客观公正、实事求是、严格监督、服务师生的原则。坚持制度化、规范化，坚持责任明确，严格考核，不断提高服务质量，保障广大师生利益。

## 第二章 组织与职责

**第四条【学校后勤服务质量监督管理领导小组】**学校成立后勤服务质量监督管理领导小组，组长由分管后勤工作的校领导担任，成员包括党政办公室、学生工作部、教务部、财务部、总务后勤部、保卫部（武装部）、招标采购及资产管理中心、工会委员会的主要负责人。

领导小组下设办公室在总务后勤部，负责后勤服务质量监督管理工作领导小组的日常事务工作。领导小组的主要职责如下：

（一）严格按照国家关于后勤服务的方针、政策、法律法规及标准等各项要求，建立和健全学校后勤服务质量监督管理有关制度，确保质量监督工作长期、稳步推进；

（二）依据各项规章制度，对各项后勤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管理办法，负责组织实施对各后勤服务主体的服务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）对各后勤服务主体服务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）后勤服务主体出现重大安全问题时，协调后勤服务主体重大安全问题应急处理。

**第五条【学校后勤服务质量日常监管组】**组长由总务后勤部负责人担任，副组长由学生工作部和保卫部（武装部）负责人担任，组员由党政办公室、学生工作部、教务部、总务后勤部、保卫部（武装部）、工会委员会相关人员担任。

日常监管组按照学校三级机构的设置分别下设对应的监督

小组，如饮食服务监督小组、物业管理监督小组、医疗卫生监督小组等，各监督小组的小组长由对应三级机构负责人担任，各监督小组成员由小组长结合工作实际指定。各后勤服务主体的服务质量日常监管工作主要由各监督小组落实。学校后勤服务质量日常监管组的主要职责如下：

（一）充分认识并了解后勤服务质量监督工作的性质、任务，客观公正履行对各后勤服务主体的安全稳定及管理服务等各项工作的监督检查；

（二）负责修订与执行后勤服务质量监督管理规定，完善各监督小组的内控建设，监督检查各监督小组的质量监督管理执行情况，督查各项规章制度、服务标准、服务承诺的落实情况；

（三）负责日常监督检查工作，对各后勤服务主体及时反馈监督检查发现的问题，提出整改意见并督促各后勤服务主体落实整改措施，切实有效促进各后勤服务主体有关工作的顺利进行；

（四）定期组织与各后勤服务主体之间开展工作交流，共同探讨研究解决管理服务中存在的疑难、遗留问题，促进后勤服务保障工作不断向前发展；

（五）协助各后勤服务主体建立健全本主体的内控建设，提高各后勤服务主体的服务质量和水平；

（六）听取、收集广大师生对各项后勤服务工作的意见和要求，并督促落实整改，受理师生投诉和举报，及时调查核实并做好结果反馈工作，定期开展后勤服务主体的服务质量综合评价；

(七)各后勤服务主体发现重大安全问题或可能对学校利益造成损害时及时向领导小组汇报，并协助领导小组开展应急处理。

**第六条【各后勤服务主体服务质量监管员】**各后勤服务主体的承包企业法定代表人为该后勤服务主体服务质量第一责任人，后勤服务主体的现场管理人员（如项目经理、现场主管等）为本后勤服务主体服务质量监管员，负责本后勤服务主体的服务质量日常监督管理工作。各后勤服务主体服务质量监管员主要职责如下：

(一)根据有关法律法规制度文件以及所签订的服务合同、协议完善本后勤服务主体的内控建设，督促各项后勤服务工作落实到位；

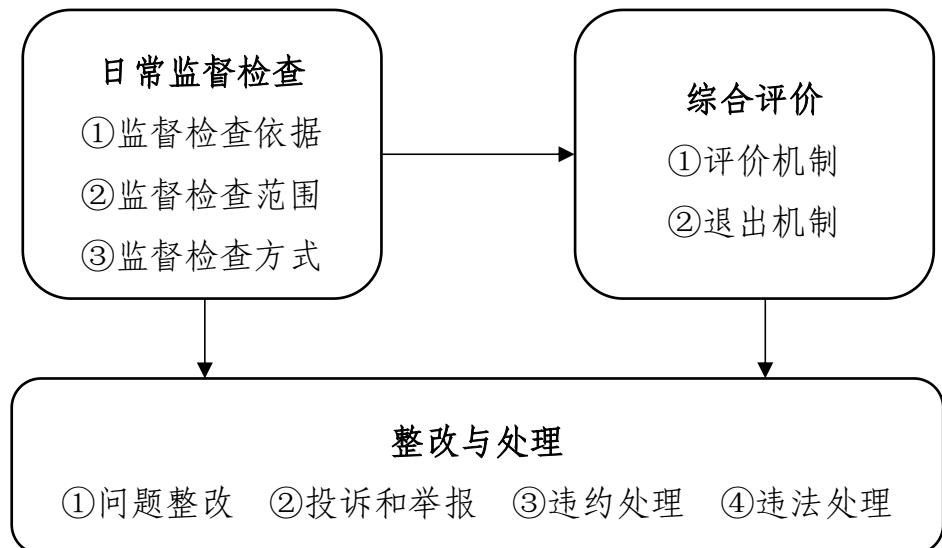
(二)监督检查本后勤服务主体的服务质量情况，对不符合法律法规制度文件或合同、协议约定的行为及时采取有效措施整改，及时向学校后勤服务质量日常监管组汇报有关情况；

(三)收集、分析、处理后勤服务质量相关意见和投诉，针对师生反馈意见经调查核实后制定整改措施并督促实施，对重大安全问题及有可能对学校利益造成损害的行为及时向日常监管组报告；

(四)配合学校领导小组及日常监管组的各项工作，不得无故拒绝学校领导小组和日常监管组的监督检查。

### 第三章 管理机制

**第七条【管理机制】**学校后勤服务质量监督管理工作主要包括日常监督检查、综合评价、整改与处理。



#### 第四章 日常监督检查

**第八条【监督检查依据】**日常监督检查依据包括：

- (一) 国家有关法律、法规；
- (二) 教育部门、市场监管部门等有关政府监管部门下发的通知、政策等文件；
- (三) 学校相关规章制度和有关要求；
- (四) 有关质量管理体系以及各类行业标准；
- (五) 各后勤服务项目的服务标准、服务承诺、岗位职责、操作规程等；
- (六) 与学校签订的服务合同、协议等。

**第九条【监督检查范围】**日常监督检查范围包括：

- (一) 国家有关法律法规和各项相关规章制度的执行情况;
- (二) 服务质量及服务承诺履行情况;
- (三) 后勤服务主体内控建设情况及执行情况;
- (四) 员工工作程序和行为规范执行情况;
- (五) 对投诉和举报事件的处理情况;
- (六) 后勤重大工作落实情况;
- (七) 所签订服务合同、约定的其他事项落实情况;
- (八) 学校要求的后勤相关工作落实情况;
- (九) 其他需要监督检查的情况。

**第十条【监督检查方式】**监督检查主要由日常监管组通过现场巡查、查阅资料、询问员工或服务对象等方式开展。原则上每个后勤服务主体每月开展不少于一次监督检查。学校后勤服务质量监督管理领导小组根据实际情况开展专项监督检查,原则上每学期至少一次监督检查。

## 第五章 综合评价

**第十一条【评价机制】**学校后勤服务质量监督管理领导小组每学期对后勤服务主体开展一次综合评价,对不符合有关要求的,及时予以清退。综合评价内容主要包括:

- (一) 国家有关法律法规和各项相关规章制度的执行情况;
- (二) 服务质量及服务承诺履行情况;
- (三) 后勤服务主体内控建设情况及执行情况;

- (四) 员工工作程序和行为规范执行情况;
- (五) 对投诉和举报事件的处理情况;
- (六) 后勤重大工作落实情况;
- (七) 所签订服务合同、约定的其他事项落实情况;
- (八) 学校要求的后勤相关工作落实情况;
- (九) 其他需要评价的内容。

**第十二条【退出机制】**后勤服务主体发生下列情况之一的，学校有权清退（解除合同、协议）：

- (一) 在校内提供后勤服务过程中，发生重大生产安全、消防安全、食品安全等重大安全责任事故的；
- (二) 因价格、质量和服务等引发群体性事件，影响恶劣的；
- (三) 在校内出现违法违规行为、未按服务合同或协议约定提供服务，限期整改无果且情节严重的；
- (四) 因后勤服务主体过失或其他违反法律法规导致严重后果的行为的；
- (五) 发生劳资纠纷、债权纠纷等给学校造成严重不良影响的；
- (六) 拒绝接受学校后勤服务质量监督检查工作领导小组和日常监管组检查、监督的；
- (七) 不服从学校依法依规管理，经3次书面通知整改仍未符合要求的；
- (八) 被属地市场监督管理部门等政府有关监管、执法部门

出具停业整改通知单的，或被有关监管、执法部门立案处罚 2 次以上情节严重的，或被有关监管、执法部门纳入黑名单的。

## 第六章 整改与处理

**第十三条【问题整改】**学校后勤服务质量日常监管组在监督检查过程中发现问题，应及时向后勤服务主体进行反馈，并要求整改到位。对于无法立行立改的问题，应明确整改期限并跟踪整改落实情况。

**第十四条【投诉和举报】**接到投诉和举报后，应及时调查核实有关情况，经核实情况属实的投诉和举报，日常监督组应按照学校与后勤服务主体所签订的服务合同、协议等约定或学校有关规章制度进行处理。

**第十五条【违约处理】**后勤服务主体违反本办法所规定内容以及服务合同、协议约定条款的即视为违约行为，应按照学校要求进行整改并根据所签订服务合同、协议约定条款进行违约处理，其中下列情形视为情节严重：

- (一) 拒不改正违约行为的；
- (二) 一个月内同一行为已受到二次以上违约处理的；
- (三) 阻碍有关部门和学校监管人员进行监督管理的；
- (四) 造成重大社会影响的；
- (五) 造成学校重大经济损失的；
- (六) 其他情节严重的行为。

**第十六条【违法处理】**后勤服务主体违反国家有关法律法规的，遵循国家有关法律法规处理结果，并根据所签订合同、协议约定条款进行处理。

## 第七章 附 则

**第十七条【办法管理者】**本制度管理者为总务后勤部负责人，由其负责本文件的拟订与优化、使用培训与解释，以及牵头落地执行。

**第十八条【生效日期及解释权主体】**本制度由学校党委会批准生效，自发布之日起施行。本制度由学校党委会授权总务后勤部负责解释。