

河南职业技术学院

豫职院〔2025〕19号

河南职业技术学院 关于印发《河南职业技术学院后勤保障性外包 服务项目监督管理办法（试行）》的通知

校属各单位：

《河南职业技术学院后勤保障性外包服务项目监督管理办法（试行）》已经校长办公会研究通过，现予以印发，请认真贯彻执行。

河南职业技术学院

2025年1月23日

河南职业技术学院 后勤保障性外包服务项目监督管理办法(试行)

第一章 总则

第一条 为进一步加强学校后勤保障性外包服务项目的监督管理,提高服务质量,维护师生和学校利益,依据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关法规,结合学校实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于学校后勤保障性服务类项目:包括经营类服务项目和外包类服务项目。其中:

经营类服务项目:包含且不限于学生食堂、校医院、商超、学生宿舍空调、自助售货机、自助洗衣机、自助饮水机、自助吹风机、学生宿舍洗浴、菜鸟驿站快递服务等,以计价收费形式为师生提供服务的项目;

外包类服务项目:包含且不限于校园垃圾清运、热交换站值守及暖气维修、电梯维保等,学校通过购买服务方式为师生提供后勤保障服务的项目。

第二章 监督管理机构与职责

第三条 学校成立后勤保障性外包服务类项目监督委员会,负责参与各项目的监督考核并提出合理建议。

第四条 后勤保障性外包服务类项目监督委员会由相关校领导、相关职能部门负责人、服务对象（师生）等组成。

后勤保障性外包服务类项目监督委员办公室设在后勤管理处。负责处理委员会日常事务：

- （一）组织服务对象听取监管单位或服务企业工作汇报；
- （二）组织服务对象对监管单位的监管工作进行监督；
- （三）组织服务对象对服务企业的服务情况进行监督；
- （四）组织专业人员对监管过程中的重要事项进行评估论证；

- （五）对各项目的费用结算或经营收入进行监督；

- （六）对监管人员或服务企业及其员工的违规或损害学校及师生利益的行为进行制止，并有权向学校纪检监察部门反映。

第五条 项目业务主管部门应明确职责分工，安排专门人员负责项目监管。项目监管人员实行“回避”制度，与所监管项目服务单位不能有利益关系，不能安排自己的近亲属参与项目经营和服务活动。项目监管人员应当具备下列条件：

- （一）遵纪守法，爱岗敬业，担当作为，办事公道；
- （二）熟悉所监管项目监督管理的政策、法规；
- （三）熟悉所监管项目相关合同及与项目落实有关材料；
- （四）掌握监管项目监督管理的知识与技能；
- （五）无违规违纪违法等不良记录。

第六条 各项目业务主管部门和监管人员要认真履行监督责任，每学期向学校服务类项目监督管理领导小组、监督委员会至少汇报 1 次监管情况。对因监管不到位造成损失或不良影响的，学校将视情节轻重追究有关人员责任。

第三章 监管内容

第七条 项目进校前，学校与各服务类项目服务方必须签订合同，合同文本中要明确服务内容、服务标准、费用支付、合同期限、双方的责任和权利、监督管理内容等。学校任何部门、单位和个人不得擅自与服务方签订服务类项目合同。

对未签订合同进校的服务类项目，学校不予承认，并严肃追究责任单位和责任人责任，由此给学校造成的相关损失由责任人承担。

第八条 服务类项目监督管理以国家及地方有关法律法规、合同、学校批准的服务方案和服务企业投标承诺等为依据。

第九条 服务类项目的共性监管内容：

- （一）服务企业履行合同约定情况；
- （二）服务企业的服务态度、质量、效率等方面的情况；
- （三）服务企业落实学校和相关部門工作要求及安排情况；
- （四）服务企业接受及处理师生投诉情况；
- （五）服务企业推进上级检查和学校监管发现问题整改情况；

（六）服务企业落实公共安全（包括房屋安全、食品安全、消防安全、财产安全、生产安全、舆情防范等）主体责任情况；

（七）服务企业落实绿色节能校园建设情况。

（八）服务企业加强内部建设，遵守上级和学校管理制度，依法依规经营管理，维护学校的社会声誉情况。

第十条 经营类服务项目的重点监管内容：

（一）提供的服务项目满足师生需求情况；

（二）提供的服务或商品收费价格遵守合同约定，明码标价情况，不高于校外市场价格及价格调整科学规范等落实情况。

第十一条 外包类服务项目重点监管内容：

（一）维修维保及能源保障等：重点监管能源保障、设施设备维保运行、现场管理、设施维修和抢修、零星维修响应和质量、水电等事项。

（二）零星维修、垃圾清运响应和质量情况，服务人员的年龄结构、到岗履职与服务态度情况。

第十二条 服务项目出现以下问题之一的，实行一票否决，解除服务合同，并将服务企业列入学校招标黑名单。

（一）因管理不善引发重大舆情，给学校造成严重不良影响；

（二）因管理不善发生重大安全事故，给学校造成严重损失或负面影响；

（三）参与不正当竞争；

（四）不接受学校管理；

- (五) 师生满意度较低;
- (六) 拒绝接受整改;
- (六) 其他违反合作合同约定须解除服务合同的情形。

第四章 监管形式

第十三条 日常检查监督

(一) 项目业务监管部门要与服务企业建立工作联系制度,定期召开由服务单位项目经理、主管参加的会议,必要时可通知服务企业负责人参加,及时传达上级及学校的相关政策制度要求,部署工作安排;

(二) 项目业务主管部门组织监管人员,依据合同条款进行定期和不定期的检查监督,及时填写整改通知单,对整改时限和内容提出明确要求。

第十四条 师生员工投诉处理。项目业务主管部门公开监管联系方式,主动接受师生员工书面、电话、网络等各种方式的投诉,认真核实各类投诉,对存在的问题下发《整改通知单》及时督促服务企业进行整改,整改情况作为考核评价的重要内容。

第十五条 征求师生意见。各项目业务主管部门定期组织职能部门和师生员工进行满意度调查和服务质量评价,还可以通过网络平台进行公开评议。调查和评价结果作为服务项目的考核依据。

第十六条 协调属地执法部门加强监督检查。监管单位应加强与属地相关主管部门的联系,加强对餐饮、医疗卫生等服务项

目，电梯、压力容器等特殊设备及相关经营服务类项目的依法依规监督检查。依据地方主管部门检查意见，督促服务企业依法依规进行整改，整改情况纳入考核评价内容。

第十七条 定期考核评价

（一）各监管单位负责结合项目实际，按照项目合同及本办法要求制定定期考核评价实施细则，明确考核项目及评分标准，报经服务类项目监督管理领导小组审核通过后实施；

（二）监管单位每学期依据合同对服务企业的履约情况进行评价考核，年终进行全面总结考核。评价考核结果要向全校公开，接受师生监督；

（三）评价办法。服务评价考核实行 100 分制。满分为 100 分，综合得分 90 分以上为优秀；80～90 分为良好；70～80 分为合格；60～70 分为基本合格；60 分以下为不合格。

第五章 监管与考核评价结果运用

第十八条 限期整改

监管单位针对日常监管发现及师生投诉的问题，督促服务企业及时整改。购买服务类项目每月考核得分低于 80 分的暂停拨付服务费，限期进行整改，整改达到要求后，继续拨付服务费。经营服务类项目得分低于 80 分，限期停业整顿，整改达到要求后方可继续经营。

第十九条 扣除服务费或质保金。项目业务主管部门发现服务质量不达标、违约、整改不到位等现象，依法、依规、依照合同扣除一定数量的服务费或质保金。

第二十条 解除服务合同。存在一票否决项目，或月度考核得分低于 60 分或 1 年内例行监督考核累计 2 次不合格应终止合同，并要求外包服务企业承担违约责任。

第六章 附则

第二十一条 各项目业务监管部门应依据本办法，完善服务类项目合同内容，制定有关服务项目监管考核方案，监管考核方案应包含监管人员组成、监管时间安排、服务对象满意度调查表、监管考核评价细则（百分制）及服务费或质保金扣除标准等。

第二十二条 本办法由后勤管理处负责解释。

第二十三条 本办法自发布之日起实施。

整改通知单

金鹿鸣餐厅：

依据《河南职业技术学院后勤保障性外包服务项目监督管理办法》，经我方 2025 年 6 月 6、7、9、 日对你方服务工作进行检查时，发现以下不符合我方合同和服务质量标准要求：

1、餐厅空调没有正常开放，空调不制冷没有维修到位。建议
罚款 2000 元。

2、如果未按要求整改建议加倍处罚。

3、

现要求你方于 1 个工作日内按照合同与服务质量标准要求完成整改。

特此告知，如对以上整改通知存有异议，请于 12 个小时内向后勤管理处发起申诉，逾期视为接受此整改通知书。

后勤管理处

2025 年 6 月 9 日

餐厅经理签字：

附件二

后勤保障性外包服务项目考核表

被考核单位：_____

项目名称：_____

考核期间：_____

序号	质量标准	评价内容	评分标准	分值	用户评分	扣分说明
1	服务技能	巡查每周一次	每月少一次周巡查，扣 5 分； 每周巡查不到位，根据实际状况扣分，扣 1-5 分；	20		
2		排查问题书面报告或解决方案	书面报告或解决方案较差，酌情处理，扣 1-3 分；	10		
3		解决问题服务能力评分	解决问题服务能力较差，酌情处理，扣 1-3 分；	10		
4	服务积极性	出现故障积极协助排查	接到报修需要协助排查（2 小时内响应，4 小时内到达现场协助排查） 超时严重，导致投诉，扣 1-5 分； 超时严重，导致经济利益有损失，扣 5-10 分；	20		
5	服务质量	现场问题解决方案	现场问题解决方案、解决问题差，酌情处理，扣 1-3 分；	10		
6		每月对日常维修常见问题处理	每月日常维修常见问题处理应对较差，师生有投诉，酌情处理，扣 1-3 分；	10		
7	服务态度	服务期间是否使用文明用语、礼貌主动热心。	每有一次不文明用语，扣 1-2 分； 态度蛮横、顶撞，扣 2-3 分； 辱骂他人及情节严重的，扣 3-5 分；	10		
8	服务计划	制定次月整体计划方案	无计划方案则扣 10 分 计划方案较差，酌情处理，扣 1-3 分；	10		
服务总体分数： 备注：各外包服务项目可根据实际修改使用						

