

山东农业工程学院文件

山工院发〔2023〕26号

关于印发《山东农业工程学院服务类项目 监督管理办法（试行）》的通知

各处级单位：

《山东农业工程学院服务类项目监督管理办法（试行）》已经校长办公会研究通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

山东农业工程学院

2023年5月11日

山东农业工程学院 服务类项目监督管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为加强学校服务类项目监督管理工作，提高服务质量，维护师生利益和学校权益，根据有关法规，结合学校实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于学校服务类项目，包括经营类服务项目和外包类服务项目。

（一）经营类服务项目指餐厅、校医院、超市、空调、售货机、洗衣机、饮水机、吹风机、洗浴、充电桩、快递驿站、理发店、文印室、网络通讯等以计价收费形式为师生提供服务的项目。

（二）外包类服务项目指安保服务、物业服务、网络维保、多媒体维保、监控维保、班车服务等学校通过购买服务方式为学校 and 师生提供服务的项目。

第三条 学校把服务类项目监督管理纳入日常行政管理，由各职能部门负责监督管理。

第二章 监管机构与职责

第四条 学校成立服务类项目监督管理工作领导小组，由分管后勤保障工作的校领导任组长，党委（学院）办公室、学生工作部、财务处、审计处、国有资产与实验室管理处、合作发展处、保卫处、后勤管理处、北校区管理办公室、淄博校区综合管理办

公室、网络信息中心等单位主要负责人及部分师生代表为成员，领导小组办公室设在国有资产与实验室管理处。

第五条 根据业务关系明确项目监管单位及任务分工。

（一）党委（学院）办公室负责监督班车运行情况。

（二）保卫处负责监督安保服务、监控维保等运行情况。

（三）后勤管理处负责监督济南校区餐厅、超市、售货机、洗衣机、饮水机、吹风机、洗浴、充电桩、快递驿站、理发店、物业服务等运行情况。

（四）北校区管理办公室负责监督齐河校区餐厅、校医院、超市、售货机、洗衣机、饮水机、吹风机、洗浴、充电桩、快递驿站、理发店、文印室、物业服务等运行情况。

（五）淄博校区综合管理办公室负责监督淄博校区餐厅、校医院、超市、空调、售货机、洗衣机、饮水机、吹风机、洗浴、充电桩、快递驿站、理发店、文印室、物业服务等运行情况。

（六）网络信息中心负责监督网络维保、多媒体维保、网络通讯等运行情况。

第六条 项目监管单位应明确职责分工，安排专门人员负责项目监管工作。监管单位所有人员实行“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的材料;
- (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。

第七条 项目监管单位要认真履行监督职责，每学期向学校服务类项目监督管理领导小组至少汇报 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

第八条 服务类项目进校前，学校服务类项目监督管理领导小组对引入服务类项目的必要性和可行性进行充分论证，经党委会或校长办公会研究后，采取公开招募的形式确定服务企业。

第九条 学校与服务企业必须按照学校合同管理办法签订合同，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，并将合同送达财务、审计等相关部门。学校任何部门、单位和个人不得擅自与服务企业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。

第十条 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。

第十一条 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门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、资产安全、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。

第十二条 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应不高于校外市场价格,价格公示、价格调整科学规范等落实情况。

(三) 服务企业按规定时间将场地使用费、管理费等需上交学校的费用存入学校基本账户情况。

第十三条 外包类服务项目重点监管内容:

(一) 维修维保类:重点监管设施设备维保运行、现场管理、设施维修和抢修、零星维修响应和质量等事项。

(二) 物业及安保服务类:重点监管校园和公共建筑保洁、绿化养护、校园设施维护保养和抢修、校园秩序维护、零星维修、垃圾清运响应和质量情况。安保人员年龄结构、到岗履职与服务

态度情况。

(三) 班车服务类：重点监管车辆安全运行、卫生、定期保养等情况。驾驶员身体健康状况、到岗履职与服务态度情况。

第十四条 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公开招募黑名单。

(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。

(七) 不按时缴纳场地使用费、管理费等需上交学校的费用。

(八) 其他违反合同约定须解除服务合同的情形。

第四章 监管形式

第十五条 工作联系制度。项目监管单位要与服务企业建立工作联系制度，定期召开由服务企业项目经理、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。

第十六条 日常检查监督。项目监管单位组织监管人员，依据合同条款进行定期或不定期的监督检查，发现问题及时填写整改通知单，明确整改时限和整改内容，限期整改。

第十七条 公开监管信息。项目监管单位公开监管联系方式，主动接受师生员工书面、电话、网络等各种方式的投诉，认真核实各类投诉内容，对存在的问题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。

第十八条 征求师生意见。项目监管单位定期组织服务对象进行满意度调查和服务质量评价，或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。

第十九条 定期考核评价。

(一)学校服务类项目监督管理领导小组依据合同对服务企业的履约情况，每学期开展 1-2 次评价考核，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。

(二)评价办法。服务评价考核实行百分制。满分为 100 分，综合得分 90 分及以上为优秀；80~89 分为良好；70~79 分为合格；60~69 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

第二十条 限期整改。项目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。购买服务类项目单次考核得分低于 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。

第二十一条 扣除服务费或质保金。监管单位发现服务质量不达标、违约、整改不到位等现象，依合约扣除服务费或质保金。

(一) 对于服务企业日常服务工作中存在问题，提供工作数据不准确或弄虚作假等问题，及日常监管与考核后考核人员提出需要整改的问题，在学校通知服务企业后未按期整改的每项 1 次扣除服务费或质保金 200~1000 元。

(二) 有人员数量要求的服务项目，按 8 小时/工作日考核，依据具体工作岗位按照缺勤人次扣除服务企业投标承诺的人员工资核算标准的 2~3 倍服务费。

(三) 因服务企业服务不到位，服务行为不规范，违反学校管理制度等原因，引起师生投诉，影响工作和产生负面效应，将视影响大小每次扣除服务费或质保金 500~2000 元。

(四) 因服务企业不善造成教学、安保、消防等事故，影响教学和学校日常工作，视情况扣除服务费或质保金 5000 元以上。

第二十二條 解除服务合同。服务期内，存在一票否决项目，或单次考核得分低于 60 分、连续 2 次低于 70 分的或年终考核低于 80 分的，学校将解除服务合同。

第六章 附则

第二十三條 项目监管单位应依据本办法，完善服务类项目合同内容，制定相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。后续新增服务类项目，参照本办法执行。

第二十四条 本办法自发布之日起施行，由国有资产与实验室管理处负责解释。

