

综 合 计 划 科

精细化管理与服务手册



2019 年 11 月 20 日

目录

第一章	部门简介	3
第二章	岗位职责	4
一、	科室职责.....	4
二、	岗位职责.....	4
(1)	科长岗位职责	4
(2)	副科长岗位职责	4
(3)	工程预（决）算初审岗位职责	5
(4)	施工管理岗位职责	5
(5)	计划员岗位职责	5
第三章	笑脸服务的标准.....	7
(一)	面部表情标准:	7
(二)	眼睛眼神标准:	7
(三)	声音语态标准:	7
(四)	首问责任制.....	7
第四章	工作流程	8
一、	修缮项目年度计划编审流程.....	8
二、	修缮项目立项流程.....	9
三、	修缮项目变更流程.....	10
第五章	服务标准	11
一、	工作行为标准.....	11
1、	接待来访	11

2、接受电话咨询	11
3、接受投诉	11
二、相关制度规范	12
第六章 台账管理	13
一、台账列表	13
第七章 各类表格	14
一、后勤管理处项目联系单	14
二、后勤管理处项目竣工验收报告	15
三、后勤管理处项目质保验收报告	16
四、后勤管理处单位（子单位）工程质量竣工验收记录	17
五、后勤管理处项目核价表	18
六、后勤管理处合同审签表	19
七、合同审核送审材料清单	20

第一章 部门简介

综合计划科是后勤管理处（后勤服务集团）下设的科级部门之一，在后勤管理处（后勤服务集团）的领导下，落实修缮项目立项、合同签订、施工现场管理、竣工验收、决算初审、决算送审、工程付款及资料归档等工作的职能部门。

第二章 岗位职责

一、科室职责

- (1) 制定学校年度修缮改造计划；
- (2) 负责修缮改造论证、设计、立项、报批及施工许可证申报等工作；
- (3) 负责做好处（集团）承担的修缮改造项目的施工管理；
- (4) 负责修缮项目资料的收集、整理和归档工作；
- (5) 组织工程竣工验收，编制付款计划；
- (6) 负责竣工结算初审工作，为审计部门提供必需的决算材料；
- (7) 完成处（集团）领导交办的其他工作。

二、岗位职责

（一）科长岗位职责

1. 主持科室全面工作；
2. 根据学校年度修缮改造计划，负责年度计划的论证、审核、汇总上报的组织工作；
3. 负责落实年度修缮改造计划的组织、设计、编标及施工许可证的申报工作；
4. 负责修缮改造项目的合同签订及项目联系单的签发工作；
5. 根据学校 OA 系统修缮改造项目批示，组织新增修缮项目的论证、回复及实施工作；
6. 负责工程付款计划的编制工作；
7. 完成领导交办的其他工作。

（二）副科长岗位职责

1. 负责工程施工现场的管理工作；
2. 指定施工项目负责人；
3. 负责与监理单位、业主单位及施工单位的相关协调工作；

4. 参与每周工程例会，对施工单位提出的问题及解决方案提出初步处理意见；

5. 组织施工项目竣工和质保验收；

6. 落实工程决算的初审工作；

7. 完成领导交办的其他工作。

（三）工程预（决）算初审岗位职责

1. 负责工程预算的审核工作；

2. 负责竣工项目的工程决算初审工作，检查资料是否齐全；

3. 汇总审核结果，报分管领导审批；

4. 负责将初审结果报送至审计处进行终审；

5. 负责工程变更项目的核价工作；

6. 完成领导交办的其他工作。

（四）施工管理岗位职责

1. 负责对施工单位的施工现场及施工过程进行全面监管；

2. 负责检查施工单位安全文明施工；

3. 负责施工现场的材料、工序及施工质量的检查；

4. 负责施工单位与业主单位的联系、协调工作；

5. 负责工程量清单的签证工作；

6. 负责办理修缮改造项目竣工的验收手续；

7. 完成领导交办的其他工作。

（五）计划员岗位职责

1. 负责科室各类资料的整理、归档；

2. 负责合同起草、报批及送审等工作；

3. 负责项目联系单的起草工作并办理相关手续；

4. 负责与采供管理科进行相关资料的交接工作；

5. 负责协助财务与资产管理科做好项目评审费的收取工作；

6. 负责协助科长完成年度修缮改造计划汇总、付款计划编制等工作；
7. 负责日常电话报修记录工作；
8. 负责科室人员的考勤工作；
9. 完成领导交办的其他工作。

第三章 笑脸服务的标准

一、面部表情标准：

1. 面部表情和蔼可亲，伴随着自然地露出 6-8 颗牙齿，嘴角微微上翘；
2. 微笑的真诚、甜美、亲切、善意、充满爱心；
3. 口眼结合，嘴唇、眼神含笑。

二、眼睛眼神标准：

1. 面对来访者目光友善，眼神柔和，亲切坦然，眼睛和蔼有神，自然流露真心诚意；
2. 眼睛礼貌正视来访者，不左顾右盼、心不在焉；
3. 眼神要实现“三个度”眼神的集中度、眼神的光泽度、眼神的交流度。

三、声音语态标准：

1. 声音要清晰柔和、细腻圆滑，语速适中，富有甜美悦耳的感染力；
2. 语调平和，语音厚重温和；
3. 控制音量适中，让来访者听的清楚，但声音不能过大。

四、首问责任制

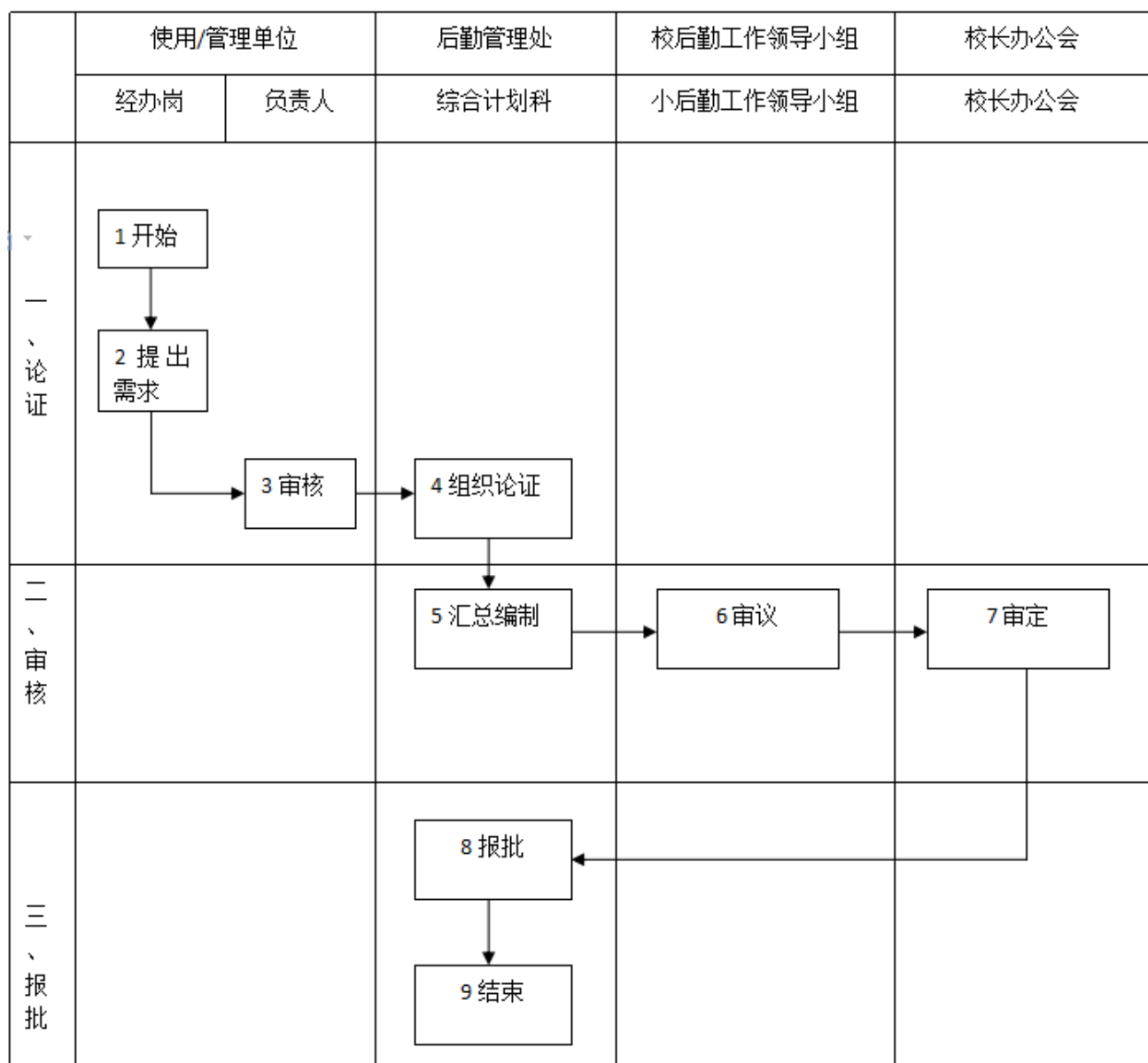
1. 在岗时第一位被询问的工作人员即为首问责任人；
2. 要求首问责任人对来访者提出的问题或要求，无论是否是自己职责（权）范围内的事，都要给来访者一个满意的答复。对职责（权）范围内的事，若手续完备，首问责任人要在规定的时限内予以办结；若手续不完备，应一次性告之其办事的全部办理要求和所需的文书材料，不要让来访者多跑或白跑。对非自己职责（权）范围内的事，首问责任人也要热情接待，并根据来访者事由，负责引导该人到相应部门，让来访者方便、快捷地找到经办人员并及时办事；
3. 对不遵守首问责任制，造成不良影响的，要给予相应处理。

第四章 工作流程

一、修缮项目年度计划编审流程

(1) 使用（管理）单位负责人对立项申请及附件进行审核，保证业务真实性与合理性；综合计划科组织相关部门或专家进行论证；校后勤工作领导小组进行集体审议；校长办公会进行审定，最终确定。

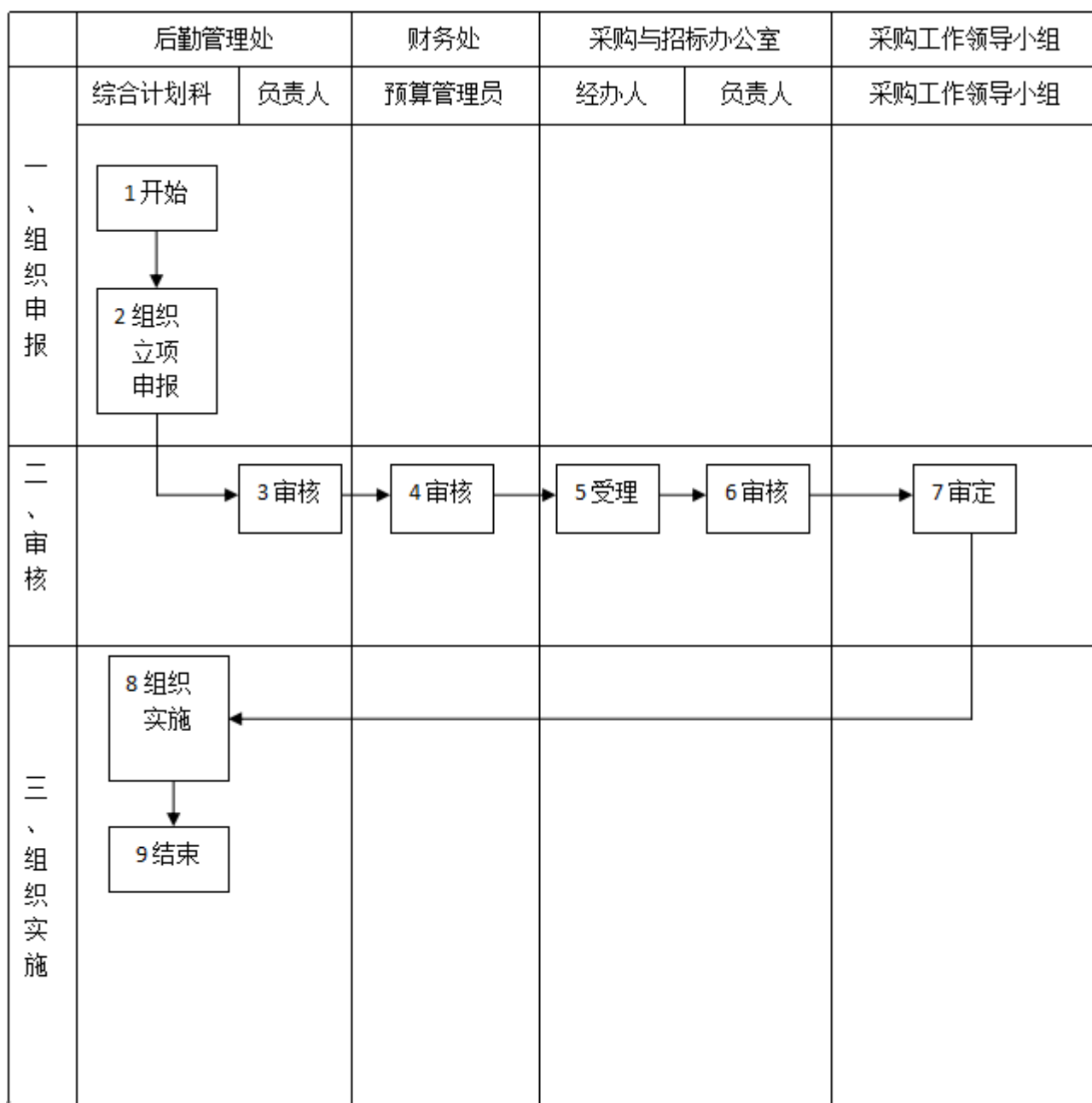
(2) 流程图



二、修缮项目立项流程

(1) 后勤处负责人对立项申请进行审核；财务处预算管理员对申报项目预算资金情况进行落实；采购与招标办公室负责人对项目立项申请进行审核；采购工作领导小组对项目立项申请进行审定。审定完成后后勤处综合计划科组织实施。

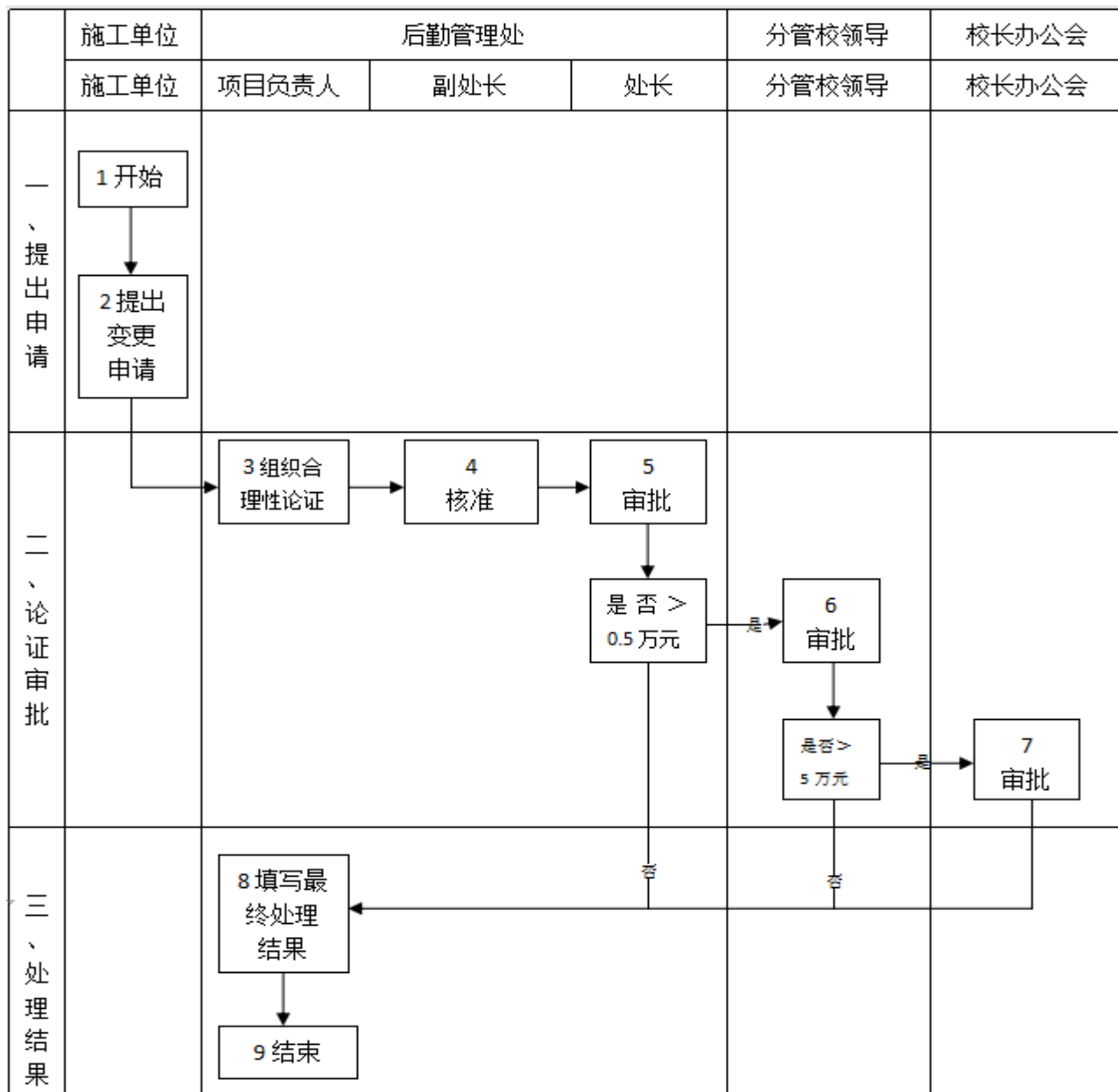
(2) 流程图



三、修缮项目变更流程

(1) 施工单位、使用单位或设计单位提出变更需求后，统一由施工提出申请，有监理的项目，由监理单位提出论证意见，无监理的项目，由项目负责人提出论证意见。单位分管副处长（副总经理）对工程变更进行初审，出具意见；处长（总经理）对变更估价 0.5 万元以下的进行审批；分管校长对变更估价 0.5 万元以上、5 万元以下的进行审批；校长办公会对变更估价 5 万元以上的进行审批。审批结束后根据各领导提出的意见填写最终处理结果。

(2) 流程图



第五章 服务标准

一、工作行为标准

1. 接待来访

(1) 面对来访人员时，应面带微笑起身，热情、主动问候：“您好，有什么可以帮到您吗？”

(2) 与来访者沟通时，须起身站立，身体略微前倾，眼望对方，面带微笑，耐心地倾听并点头示意表示认真倾听；

(3) 对所有来访者应一视同仁，友好相处，热情亲切；

(4) 办事讲究方法，做到条理清晰，不急不躁；

(5) 与来访者道别主动讲：“先生/女士，再见！”“欢迎您再来”等。

2. 接受电话咨询

(1) 严格遵守接听电话的礼仪；

(2) 对来电服务口径专业、一致，避免不同工作人员对同一问题给来电的解释出现偏差。

3. 接受投诉

(1) 接受来访者投诉时，应首先站在客户的角度思考问题，急之所急，想之所想，尽量考虑周到；

(2) 与来访人员约定好的服务事项，应按时赴约，言行一致；

(3) 不轻易许诺，一旦许诺就必须守信，按约定期限解决，不能解决的，应立即向上级或相关部门反映，并及时跟踪和向客户反馈问题进展的程度，直到问题解决；

(4) 处理问题时，如来访者觉得不满意，要及时道歉，请求对方谅解，可说“请您原谅”“请您多包涵”等，同时要配合适当的补偿行为；

(5) 对来访者的表扬要婉言感谢。

二、相关制度规范

1. 《中华人民共和国建筑法》
2. 《中华人民共和国合同法》
3. 《建设工程施工合同（示范文本）》
4. 《建筑安装工程施工及验收规范》
5. 《建筑安装工程质量检验评定标准》
6. 《江苏大学修缮改造项目管理办法》
7. 《江苏大学合同审核工作暂行办法》
8. 《后勤管理处（后勤服务集团）2 万元以下维修改造项目管理办
法》
9. 《后勤管理处（后勤服务集团）应急抢修项目管理办法》
10. 《综合计划科岗位职责》

第六章 台账管理

一、台账列表

1. 合同台账
2. 联系单台账
3. 小额零星维修项目台账
4. 投标保证金（银行汇票）领取台账

第七章 各类表格

一、后勤管理处项目联系单

江苏大学后勤处项目联系单 （综合计划科留存）

编 号			
项目名称			
项目内容			
项目依据			
合同编号			
项目说明			
联系人	施工单位： 论 证 人： 监管科室：综合计划科 联系人：		
分管领导审批：			
施工单位签收：		综合计划科室签收：	
年 月 日		年 月 日	

二、后勤管理处项目竣工验收报告

江 苏 大 学 后 勤 管 理 处 项 目

竣工验收报告

编号：HY2018-

一、项目概况

项目名称：_____合同编号：_____

承建单位：_____验收时间：_____

项目地点：_____

二、验收内容

1. 合同约定的工作内容是否完成；
2. 质量是否合格。

三、验收标准

1. 合同
2. 有关标准及技术要求

四、验收意见及结论

五、参加验收人员（签章）

六、领导签字（盖章）

江苏大学后勤管理处

三、后勤管理处项目质保验收报告

江苏大学后勤管理处项目

质保验收报告

编号：

一、项目概况

项目名称：_____合同编号：_____

承建单位：_____验收时间：_____

项目地点：_____

二、验收内容

- 1.质保期内的质量情况；
- 2.有无出现重大质量问题；
- 3.出现质量问题时维修是否及时、到位。

三、验收标准

- 1.合同
- 2.有关标准及技术要求

四、验收意见及结论

五、参加验收人员（签章）

六、领导签字（盖章）

江苏大学后勤管理处

四、后勤管理处单位（子单位）工程质量竣工验收记录

江 苏 大 学 后 勤 管 理 处

单位工程质量竣工验收记录

合同号：

验收报告编号：

工程名称		结构类型		层数/建筑面积	/
施工单位		技术负责人		开工日期	
项目经理		项目技术负责人		竣工日期	
序号	项 目	验 收 记 录			验 收 结 论
1	分部工程	共 分部，经查 分部 符合标准及设计要求 分部			
2	质量控制资料核查	共 项，经审查符合要求 项经核定符合规范要求 项			
3	安全和主要使用功能核查及抽查结果	共核查 项，符合要求 项， 共拍查 项，符合要求 项， 经返工处理符合要求 项			
4	观感质量验收	共抽查 项，符合要求 项， 不符合要求 项			
5	综合验收结论				
参 加 验 收 单 位	建设单位	监理单位	设计单位	施工单位	
	(公章) 单位负责人： 年 月 日	(公章) 单位(项目)负责人： 年 月 日	(公章) 单位(项目)负责人： 年 月 日	(公章) 单位(项目)负责人： 年 月 日	

五、后勤管理处项目核价表

后勤管理处工程结算审核核定单

建设单位						
施工单位						
工程名称						
序号	单位工程名称	合同编号	合同价(元)	施工单位送审额(元)	审核审定额(元)	审核核减额(元)
1						
2						
3						
4						
合计						
审定金额大写		(人民币)				
备注:						
施工单位(章): 经办人: 日期: 年 月 日			后勤管理处综合计划科: 审核人: 日期: 年 月 日 科 长: 日期: 年 月 日			
后勤管理处分管副处长: 日期: 年 月 日			后勤管理处处长: 日期: 年 月 日			

六、后勤管理处合同审签表

江苏大学后勤管理处合同审签表

编号：

合同号：

合同全称			
合同金额		合同承接单位	
合同的生成 (分别不同 情况在右表 后打“√”)	招标项目：招投标文件及投标、定标结果(中标通知书)以 及谈判备忘录等相关材料附后		
	议标项目：议标纪要、谈判备忘录等相关材料附后		
	一般商务洽谈项目：谈判备忘录等相关材料附后		
	跟标项目		
甲方洽谈代表		乙方洽谈代表	
合同起草人 签字		甲、乙双方代表依据项目的具体情况进行一系列商务洽谈后形成一致意见，依据谈判形成的一致意见由甲方洽谈代表起草合同或由乙方提供合同草本后由甲方洽谈代表审定合同内容，确保合同内容与谈判形成的一致意见相吻合。	
负责人签字			
合同审核部门 负责人签字			
分管副处长			
处长 审批			

注：1、合同条款一般包括以下内容：合同双方名称(姓名)；项目名称；标的内容、范围；数量；质量要求；价款、报酬或者使用费及其支付方式；履行计划、进度、期限、地点和方式；验收标准和方法；技术情报和资料的保密；风险责任的承担；违约金或者损失赔偿的计算方法等违约责任；解决争议的方法等。

2、本表应附立项依据、招标文件及评标、定标结果；谈判备忘录；中标单位(或乙方)的资质、资格证书等材料；所购材料、产品的质保书、检测报告等。

3、本表一式二份，一份由后勤处保存，另一份随合同存档。

七、合同审核送审材料清单

江苏大学合同审核表

编号：合审[20] 号

合 同 名 称			
合同编号		合同金额	
合同业务类别		招标单位	
合同承办部门	后勤管理处	紧急程度	紧急（） 一般（）
合同送审资料	1、江苏大学合同审核表__份 2、合同送审样本(需注明送审部门合同序列号)__份 3、项目招标申请审核表__份 4、招标文件__份 5、中标单位投标文件__份 6、评标纪要(含定标结果) __份 7、投标人承诺书____份 8、资质预审附资格审查表；资格后审附授权委托书、组织机构代码证、专业资质证书(复印件需加盖公章)；(投标文件已含的除外)____份 9、项目招标结果审核表__份 10、中标公示及中标通知书__份 11、其它需要提供的材料(如特殊项目和竞价洽谈项目)____份 <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 送审人（签字）： 日期： </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> 科室负责人（签字）： 日期： </div>		
承办部门 负责人意见	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 分管副处长（签字）： 日期： </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> 处长（签字）： 日期： </div>		

江苏大学合同审核表(续)

材料交接时间	20 年 月 日 送审人（签字）： 接受人（签字）：
审核内容	1、合同中是否有违反国家法律、法规及社会公共利益、社会经济秩序的条款或内容？ 2、合同他方主体资格是否合法及资信情况？ 3、是否有对学校不利或有损学校合法权益的条款和内容？ 4、合同的条款是否齐全，内容、形式是否准确？ 5、合同和招标文件的一致性及合同文本的合法合规性？ 6、合同的条款和内容是否完备、具体、明确、公平？ 7、合同内容与本处招投标记录是否一致？ 8、合同他方承诺是否体现在合同中？ 9、合同审批表附件是否齐全？
审计处 审核意见	审核人（签字）： 日期：
律师审核意见	详见后附律师事务所合同审查意见共 条。
审计处 复核意见	复核人（签字）： 日期：
审计处 负责人意见	负责人（签字）： 日期：
备注	

注：本表一式二份，一份由审计处归档，另一份加盖合同审核章后随合同初稿退合同承办部门。

