

# 安全与质量监管科

## 精细化管理与服务手册



2019 年 11 月

# 目 录

第一章 部门简介.....	1
第二章 岗位职责.....	2
第三章 工作流程.....	4
第四章 服务标准.....	6
第五章 台账目录.....	7
第六章 各类表格.....	8

# 第一章 部门简介

安全与质量监管科是后勤管理处（后勤服务集团）全面执行和落实质量安全管理目标的归口管理部门，依据处及各部门的规章制度，安全与质量监管科履行对各部门的质量管理和安全生产管理目标运行情况进行持续检查，对出现的不合格项整改、纠正情况进行定期验证，以保证各中心质量安全管理工作的正常运行和持续改进措施的有效落实。

## 第二章 岗位职责

### 一、科长岗位职责

1. 在处（集团）领导下主持安全与质量监管科的全面工作，对处（集团）安全质量监督工作负责。
2. 抓好安全与质量监管队伍建设，加强督查员的培训教育，带领督查员认真贯彻执行国家、省、市（地区）、学校、处（集团）有关质量安全监督检查的方针、政策、法律法规、质量标准、文件等，对处（集团）各科室（中心）安全、卫生、工作规范等进行严格监督检查。
3. 按照处（集团）ISO9001 质量管理体系运行总要求，对各科室（中心）质量管理体系运行情况进行监督检查。
4. 组织督查员做好每月常规检查和各项专项检查，并每月二次向处（集团）报告督察结果。
5. 有效处理顾客投诉和来电来访，并与相关科室（中心）负责人沟通，使问题及时得到解决。
6. 完成上级领导交办的其他工作。

### 二、督查员岗位职责

1. 对各食堂每月进行一次食品安全、环境卫生、工作规范等方面的检查。
2. 对公寓各区每月进行一次工作规范、消防安全等方面的检查（有些社区选择 2—3 幢宿舍楼）。
3. 对其他各中心所管教学楼、场馆等场所和相关工作每月进行一次工作规范、消防安全等方面的检查。
4. 针对日常检查情况，对存在问题的单位次周进行复查验证。
5. 根据处（集团）领导要求每两周出具一份检查报告、验证报告。
6. 根据处（集团）领导要求对相关部门进行突击性检查，并及时汇报检查情况。

7. 做好大学生督查小组的指导工作。
8. 完成领导交办的其他工作。

### **三、督查兼办事员岗位职责**

1. 负责本部门办公文件的管理工作。
2. 协助部门领导做好处（集团）ISO9001 质量管理体系运行相关工作和监督检查工作。
3. 配合督查员做好各项督查工作。
4. 草拟部门各项检查报告、验证报告和相关总结。
5. 每天对处长信箱上投诉、意见进行及时的了解和回复，接到电话给予受理，并将处理结果电话告知投诉人。
6. 完成领导交办的其他工作。

## 第三章 工作流程

### 一、督查员工作流程、规范

（一）日常工作检查根据 ISO9001 质量管理体系要求、各科室（中心）对各岗位人员的工作要求，针对直接为学生、教职工服务的窗口单位进行随机检查。

1. 8:00—8:30 准备工作。

2. 8:40—10:00 对 4—6 个窗口单位的工作规范进行检查。

3. 10:00—11:00 对照《安全与质量监管科日常检查点》对已检查的窗口单位做标记，对发现的问题进行汇总。

4. 14:00—15:00 对 2—4 个窗口单位的工作规范进行检查。

5. 15:00—16:00 对照《安全与质量监管科日常检查点》对已检查的窗口单位做标记，对发现的问题进行汇总。

#### （二）专项检查

根据处（集团）统一要求和安排对相关部门进行检查。

（三）对大学生督查小组每周一次的意见逐条汇总，并与相关部门核对、沟通，再将实际情况与整改情况反馈给大学生督察小组。每学期组织一次大学生督查小组工作座谈会，听取学生对后勤服务质量的意见和建议。

（四）每两周出具一份督查报告，并跟踪验证、记录整改情况。

### 二、督查兼办事员工作流程、规范

1. 每天关注处（集团）网页，查看处（集团）各项通知及要求，并告之部门领导。同时做好日常文件处理、归档工作。

2. 每天关注处长信箱，按网上留言回复流程完成工作。

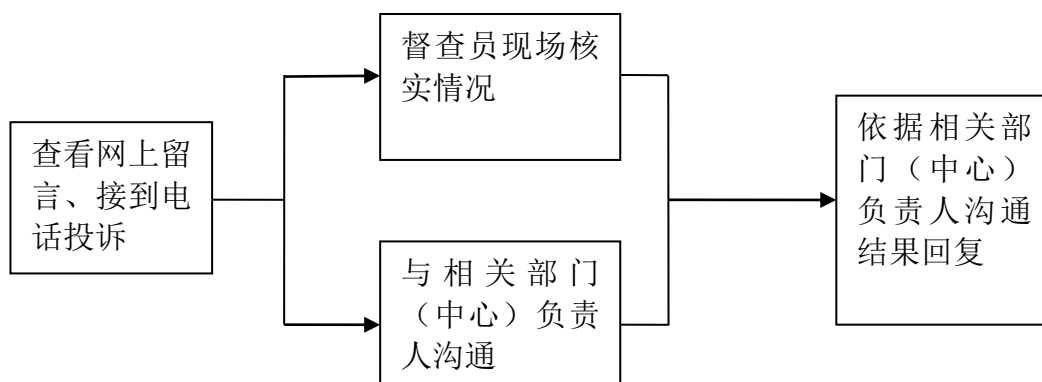
3. 接到来人来电投诉，及时与相关科室（中心）联系，并要求反馈解决方法和结果，回复投诉人。

4. 协助部门领导做好处（集团）ISO9001 质量管理体系运行相关工作和监督检查工作。

5. 每月配合督查员做好各项督查工作。

6. 每月草拟部门各项检查报告、验证报告和相关总结；每月汇总各科室（中心）服务质量及安全运行指标考核相关数据；每学期汇总分析各部门满意度数据，并及时反馈给各部门。

### 三、网上留言、电话投诉回复流程



## 第四章 服务标准

项目	工作行为标准
接待来电、来访	<p>(1) 接听来电时，严格遵守接听电话的礼仪；师生来访时，应面带微笑起身，热情、主动问候：“您好，有什么可以帮到您吗？”</p> <p>(2) 与师生沟通时态度和蔼、微笑服务、文明用语；</p> <p>(3) 了解情况，详细记录；</p> <p>(4) 份内之事，认真办理；份外之事，及时转达；介绍指引，跟踪反馈；有需而来，满意而去。</p>
处理投诉意见	<p>(1) 每天查看、处理、记录来自处（集团）网页上处长信箱、电话及其它方面的投诉、意见；</p> <p>(2) 针对投诉、意见及时与相关科室（中心）沟通，并现场调查了解情况，核实事情原由，如遇到师生反映强烈的或需多个部门协调解决的，及时向处（集团）领导汇报，以便问题得到尽快解决；</p> <p>(3) 投诉、意见有效回复率 100%。</p>
处理发现的问题	<p>(1) 将每天监督检查发现的问题，进行记录、汇总，督促相关科室（中心）及时整改，并持续跟踪验证整改情况；</p> <p>(2) 将大学生督查小组每周发现的问题，汇总反馈给相关科室（中心），督促相关科室（中心）及时处理和回复。</p>



## 第五章 台账目录

名称	台账明细	数量 (本)	保管期限 (年)	存放地点	备注
安全与质量 监管科 台账	1、会议记录	6	5	档案柜	
	2、培训记录		5		
	3、工作检查表		5		
	4、投诉记录表		5		
	5、各类文件档案		5		
	6、满意度调查表		5		

## 第六章 各类表格

安全与质量监管科日常检查表

检查日期	检查部门与地点	检查情况记录	被检查方签名	备注

检查人：

## 满意度测评用表

编号：JDHQ-AJ-01

### 后勤管理处（后勤服务集团） 饮食服务中心顾客满意度调查表

尊敬的顾客：您好！

为帮助我们进一步提高服务水平，敬请您在百忙中抽出一点时间填写下表，并提出宝贵意见和建议。它将为改进我们的工作起到重要的指导作用，谢谢！

项 目	满 意 度			意见或建议
	满意	基本满意	不满意	
食品、餐具、就餐环境卫生				
菜品丰富、饭菜质量				
饭菜价格整体合理性				
打卡正确率				
服务态度				
一卡通充值准确、高效				

注：请填写表人针对各项目在满意程度栏目内打“√”

编号：JDHQ-AJ-02

### 后勤管理处（后勤服务集团） 物业服务中心顾客满意度调查表

尊敬的顾客：您好！

为帮助我们进一步提高服务水平，敬请您在百忙中抽出一点时间填写下表，并提出宝贵意见和建议。它将为改进我们的工作起到重要的指导作用，谢谢！

楼寓名称：

项 目	满 意 度			意见或建议
	满意	基本满意	不满意	
员工服务态度、安全意识				
教室、场馆、楼道卫生状况				
卫生间保洁				
教学器具发放（不含维护）				

注：请填写表人针对各项目在满意程度栏目内打“√”

## 后勤管理处（后勤服务集团） 机关科室顾客满意度调查表

尊敬的顾客：您好！

为帮助我们进一步提高服务水平，敬请您在百忙中抽出一点时间填写下表，并提出宝贵意见和建议。它将为改进我们的工作起到重要的指导作用，谢谢！

部门	满意度	项 目				
		服务意识	服务质量	遵纪守法	对投诉意见及时沟通、处理	业务指导准确及时
综合办公室	满意					
	基本满意					
	不满意					
人力资源 管理科	满意					
	基本满意					
	不满意					
财务与资产 管理科	满意					
	基本满意					
	不满意					
安全与质量 监管科	满意					
	基本满意					
	不满意					
综合 计划科	满意					
	基本满意					
	不满意					
采供 管理科	满意					
	基本满意					
	不满意					
能源 管理科	满意					
	基本满意					
	不满意					
校园 管理科	满意					
	基本满意					
	不满意					

注：请填表人针对各项目在满意程度栏目内打“√”

## 职能科室作风建设评议表

<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; margin-right: 5px;">考核内容</div> <div style="text-align: center;">职能科室</div> </div>		综合办公室	人力资源管理科	财务与资产管理科	综合计划科	采供管理科	能源管理科	安全与质量监管科	校园管理科
思想作风	优								
	良								
	中								
	差								
管理水平	优								
	良								
	中								
	差								
办事效率	优								
	良								
	中								
	差								
服务态度	优								
	良								
	中								
	差								

注：对每一个测评对象只能评价一个等次，并在相应的评价等次栏内划一个“√”，多划“√”无效。

1. 思想作风：解放思想、求真务实、与时俱进，创新意识强；围绕中心、立足岗位、服务发展，大局意识强；坚决反对“四风”，密切联系群众。

2. 管理水平：谋划事业发展、科学决策与管理协调能力强；规章制度健全，规范程序规范，管理科学化、精细化水平高；工作注重抓落实，执行力强；创新工作方式、方法，工作富有成效。

3. 服务态度：接待师生员工热情耐心、亲切和善，服务师生周到细致；言谈举止文明礼貌，办公环境整洁有序；主动为师生员工排忧解难，服务意识强。

4. 办事效率：工作职责明晰；办事程序公开、便捷，工作效率高；职工勤于学习，精通本职业务；信息发布及时；职工遵守工作纪律，不迟到、不早退。