

# 南京航空航天大学后勤集团文件

后集字〔2011〕6号

签发：杨名大

## 关于印发《南京航空航天大学后勤集团安全生产与服务质量监控程序》的通知

各中心、各部门：

为进一步建立健全后勤集团的安全生产与服务质量监控机制，后勤集团制订了安全生产与服务质量监控程序，并经后勤集团一届三次职代会审议通过。现予以印发，请遵照执行。

附件：南京航空航天大学后勤集团安全生产与服务质量监控程序



主题词：安全生产 服务质量 监控程序 通知

附件：

# 南京航空航天大学后勤集团 安全生产与服务质量监控程序

## 第一章 总则

**第一条** 为进一步规范后勤集团（以下简称“集团”）的安全生产与服务质量（以下简称“安全与质量”）监控机制，保障全校师生教学、科研及生活的正常进行，根据相关安全生产管理制度、ISO9000:2000 质量管理体系认证标准，结合集团安全与质量工作的要求，制定本监控程序。

**第二条** 本程序中的后勤服务是指为教学、科研和师生生活提供后勤保障的各项服务。

**第三条** 本程序适用于对集团各部门安全与质量的监督与检查。

## 第二章 组织机构及人员

**第四条** 集团成立安全与质量工作领导小组（以下简称“安全与质量小组”），分管安全的集团领导担任组长，集团领导、各中心正职负责人和质量与成本监控办公室成员为小组成员。

**第五条** 集团质量与成本监控办公室（以下简称“质监办”），是安全与质量监控的职能机构，负责相关工作的组织和协调。质监办设安全与质量监控员（以下简称“质监员”），人员行政关系隶属质监办。

**第六条** 集团设立专职安全与质量督查员（以下简称“督查员”），负责集团安全与质量的全面监控与巡查，其工作对安全与质量小组负责，人员行政关系挂靠质监办。

**第七条** 集团各部门负责人为本部门安全与质量管理工作的第一责任人。

**第八条** 各部门设安全生产检查员（以下简称“安全员”）和服务质量检查员（以下简称“质检员”），负责本部门日常安全与质量的检查工作，接受质监办业务指导和培训。

**第九条** 质监办可聘请本校学生为学生质监员，协助其开展与学生相关的集团安全与质量工作监督与检查。

### **第三章 工作职责**

**第十条** 集团安全与质量小组：

- （一） 组织领导集团安全与质量监控工作，并对相关文件进行审定；
- （二） 审议和批准质监办编制的安全与质量工作计划；
- （三） 对重大安全或质量事故进行处理及处罚；
- （四） 对集团各部门年度安全与质量工作进行奖励，对先进个人及部门进行评定。

**第十一条** 集团质监办：

- （一） 拟定安全与质量工作计划及相关检查评分标准；
- （二） 对各部门及员工执行各项安全生产规章制度和服务质量标准情况进行监督和检查；
- （三） 建立健全集团安全与质量工作的组织网络，并对各部门安全员和质检员进行业务指导和培训；
- （四） 定期向安全与质量小组报告监控实施情况及结果；
- （五） 负责编制《后勤集团简报》质量专版，在集团内部公布相关检查结果和处理情况；

（六）受理服务对象对集团安全与质量工作的投诉，督促有关部门予以答复或调查，并对落实情况进行督查，将结果反馈给来访者；

（七）适时组织“满意度”测评，不断总结经验，推动安全与质量工作的良性开展。

#### **第十二条 专职督查员：**

（一）对集团安全与质量工作进行全面监控、巡查，发现重大问题及时向安全与质量小组汇报，一般工作问题向相关分管领导汇报。

（二）定期向安全与质量小组进行工作汇报。

#### **第十三条 集团各部门：**

（一）加强安全与质量管理的制度建设，不断完善安全与质量各项检查制度。

（二）按照安全与质量管理要求，自觉接受并配合监督检查，发现问题及时采取整改措施。

#### **第十四条 各部门安全员：**

（一）严格执行安全生产、安全防护及安全隐患排查等规定，督促部门员工遵守各项安全生产操作规程；及时将检查过程中发现的问题上报部门领导。

（二）做好日常安全生产中检查工作并填写检查记录。

#### **第十五条 各部门质检员：**

（一）依据岗位服务质量标准，检查并督促员工遵守各项工作流程及工作标准；及时将检查过程中发现的问题上报部门领导。

（二）做好日常服务中质量检查工作并填写检查记录。

（三）收集、整理服务对象对本部门服务质量的意见及建议。

## 第四章 整改与处罚

**第十六条** 质监办做出整改通知或处罚决定应以书面形式送达相关责任部门。

**第十七条** 相关部门自收到整改通知之日起5个工作日内，将实施情况报告质监办。对有期限要求的，应在截止日前提交完成情况说明。

**第十八条** 相关部门对处罚决定有异议的，可自收到处罚决定书的5个工作日内向质监办申请复审，质监办自收到复审申请5个工作日内做出复审决定；对复审决定仍有异议，可自收到复审决定的5个工作日内向集团“仲裁小组”申请复核，“仲裁小组”自收到复核申请10个工作日内做出最终裁定。

## 第五章 附则

**第十九条** 本程序由集团职代会审议通过后执行。

**第二十条** 本程序受集团安全与质量小组委托，由质监办负责解释。

**第二十一条** 本程序自颁布之日起实施。