

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、IS09000:2000 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一
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。