

南京航空航天大学后勤集团文件

后集字〔2011〕7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实施办法》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实施办法，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实施办法



主题词：安全生产 服务质量 监控办法 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实施办法

第一章 总则

第一条 为进一步建立健全后勤集团（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，根据学校安全生产管理制度、ISO9000:2000 服务质量管理体系认证标准及集团《安全生产与服务质量监控程序》，制定本办法。

第二条 坚持公平、公正、公开的原则进行安全与质量监控与检查工作。

第三条 本办法适用于集团各部门安全与质量的监督与检查工作。

第二章 监控与检查程序

第四条 质监办对集团各部门安全与质量工作实施监控与检查，并按照下列程序进行：

- (一) 拟定安全与质量工作计划；
- (二) 组织实施监控与检查；
- (三) 及时向集团分管领导报告监控与检查情况；
- (四) 依据检查结果和收集的其他信息，做出整改通知或处罚决定；
- (五) 监督责任部门进行整改或执行处罚决定；
- (六) 定期向集团安全与质量小组汇报工作。

第三章 监控与检查方式

第五条 集团安全与质量监控与检查方式：

(一) 部门自查：各部門的安全員和質檢員對本部門安全與質量工作進行日常檢查，並填寫檢查記錄。

(二) 質監辦巡查：質監辦每月對各部門安全與質量自查的執行情況進行巡查。

(三) 質監辦抽查：質監辦自行確定檢查時間和範圍，對各部門安全與質量工作進行檢查，發現問題及時提出整改要求。

(四) 督查員巡視：督查員對各部門安全與質量工作進行全面監控與巡查。

(五) 服務對象監督：質監辦通過設置意見箱、後勤服務日、電話回訪、集團網站意見反饋、問卷調查、召開座談會等方式向服務對象了解各部門的工作情況。

第四章 監控與檢查標準

第六條 集團安全與質量監控與檢查依據以下標準：

(一) 國家和地方政府頒布的法律法規及相關行業規範或規定；

(二) 學校發布的安全生產管理制度、辦法及文件等；

(三) 集團和各中心制定的安全與質量考核標準、管理制度、工作規範及崗位職責等；

(四) 《後勤崗位服務質量標準化手冊》；

(五) 集團與各中心簽訂的《安全生產責任書》。

第五章 監控與檢查內容

第七條 安全生產檢查主要內容：

(一) 安全生產管理規章制度、操作規程等制度建設工作；

- (二) 安全生产责任落实及安全生产责任书的签订情况;
- (三) 各类突发事件的应急预案;
- (四) 各部门及安全员开展安全自查工作和相关记录;
- (五) 各部门安全生产教育、培训记录及员工的掌握情况;
- (六) 安全生产警示标志、消防设施的配备、维护情况;
- (七) 特种设备定期检查、维护、维修及相关工作记录;
- (八) 特种作业人员及按行业规定需持证上岗的非特种设备作业人员的 100%持证上岗情况;
- (九) 工作中安全生产防护用品的合理使用情况;
- (十) 重点安全生产场所非工作人员出入查询制度的执行情况;
- (十一) 各部门定期检查安全隐患及隐患排除措施的落实情况。

第八条 服务质量检查主要内容:

- (一) 服务质量管理规章制度、工作流程、工作规范等制度建设;
- (二) 各部门及部门质检员开展服务质量自查工作和相关记录;
- (三) 各个后勤岗位服务质量标准执行的符合性;
- (四) 与服务对象的信息沟通及服务对象投诉、意见和建议的处理情况。

第六章 监控与检查纪律

第九条 集团各部门及员工应自觉接受并配合检查，发现问题及时整改。对质监办做出的整改通知或处罚决定，责任部门没

有异议的应当执行；如有异议可按规定申请复审或复核，但必须执行“仲裁小组”的最终裁定。

第十条 检查人员应坚持公平、公正、公开的原则进行各项检查工作，如实记录和反映被检查部门的情况，不得滥用职权为部门或个人谋求利益。

第七章 监控与检查结果

第十一条 质监办对各部门安全与质量工作的考核评分，作为部门评优及评奖的考评依据。

第十二条 质监办适时组织服务对象开展“满意度”测评工作，测评结果作为部门年度考评依据。

第十三条 质监办每月在《后勤集团简报》质量专版对上月检查结果和师生投诉处理情况进行汇总分析，并在集团内部公布检查结果和处理情况。

第八章 附则

第十四条 本办法由集团职代会审议通过后执行。

第十五条 本办法受集团安全与质量小组委托，由质监办负责解释。

第十六条 本办法自颁布之日起实施。