

西北农林科技大学后勤管理服务中心文件

后勤〔2025〕14号

关于印发《学校后勤引入企业监督管理办法》 的通知

各部门：

《学校后勤引入企业监督管理办法》已经2025年12月29日党政联席会议审议通过，现予以印发，请遵照执行。

后勤管理服务中心
2025年12月30日

学校后勤引入企业监督管理办法

第一章 总则

第一条 为规范后勤引入社会服务企业(以下简称“企业”)的监督管理工作,构建“引入精准、组织高效、监管闭环”的管理格局,提升服务质量与服务效能,保障师生合法权益和学校利益,依据国家相关法律法规、行业规范及学校规章制度,结合工作实际,制定本办法。

第二条 企业监督管理遵循“依法依规、公开公正,权责明晰、协同高效,规范监管、奖罚并重”的原则。

第三条 本办法适用于各业务部门,以及为学校提供服务保障的各类引入企业,包括但不限于餐饮服务、物业服务、洗浴服务、维修服务等企业。

第四条 建立以本办法为核心,各类服务专项监管细则为支撑的“1+N”监督管理体系。质量监督科统筹监管工作,各部门分工组织实施,形成“顶层设计、中层执行、基层落实”的全链条管理机制。

第二章 监管体制机制

第五条 成立企业监督管理工作小组(以下简称“工作小组”),由处长任组长,分管质量监督科的处领导任副组长,其他处领导副职及各部门负责人为成员。工作小组办公室设在质量监督科,承担日常统筹协调工作。职责如下:

(一)工作小组:负责审定监管体系建设方案、重大监管决

策、考核结果审定、准入退出名单等；协调解决与学校相关部门的监管协同问题。

（二）质量监督科：作为监管核心执行部门，承担监管体系搭建、专项细则审核、日常监管统筹、跨部门协同、考核组织实施、师生监督统筹、问题整改督办等工作。具体协同机制如下：

1. 与学校协同：建立年度沟通例会制度，对接相关部门通报监管情况及重大问题整改结果，邀请其监督监管工作。

2. 与各部门协同：实行“月度例会、季度通报”制度，汇总数据、研讨问题；每季度督导检查各部门监管工作，确保落地见效。

3. 与企业协同：建立“年度约谈、季度沟通、月度对接”机制，通报要求及检查结果、听取诉求；督促企业指定专人对接，实时响应监管要求。

4. 与师生协同：搭建“线上线下”监督平台（线上依托校长信箱、后勤服务热线、微信公众号等渠道，线下开展座谈）；建立师生监督员队伍，吸纳多院系多年级代表参与日常监督。

（三）各部门：部门负责人为本部门引入企业监管第一责任人，负责监管细则实施、开展日常监管检查、建立监管台账、初步处理师生诉求、配合质量监督科开展专项检查及考核工作。

第六条 建立“政府职能部门依法监管、行业协会规范管理、质量监督科履职监管、各部门日常监管、师生代表民主监督、企业自主管理”监管机制，强化组织联动效能。

第七条 构建“严格准入、日常监管、年度考核、动态优化”

的全周期监管流程，实现监管闭环。

（一）严格准入：在服务企业引入前，由质量监督科牵头，各部门、计划管理科配合，组建准入评估小组，开展“资质审核+业绩核查+实地考察+信用查询+方案评审”，形成评估报告报工作小组审定。对潜在投标人重点核查近3年业绩、用户评价及有无违法违规记录。在招标阶段将服务标准、监管要求及违约处罚条款明确写入招标文件及服务合同，实现监管前置。

（二）日常监管：各部门按专项细则开展日常检查，质量监督科开展随机抽查、专项检查，形成“日常检查、随机抽查、专项检查”检查模式；建立问题台账，实行“发现、登记、交办、整改、复查、销号”闭环管理。

（三）年度考核：按年度开展综合考核，考核结果作为企业准入退出、合同续签的核心依据。

（四）动态优化：质量监督科每年牵头开展监管体系评估，结合监管实践、企业反馈、政策调整等优化监管流程及标准。

第三章 监管内容与措施

第八条 以“合规性、安全性、质量性、协同性”为核心，分基本监管和专项监管。基本监管适用于所有企业，专项监管按服务类型制定实施细则。

（一）基本监管

1. 合法合规监管：核查企业资质有效性、经营范围与服务内容一致性；执行国家法律法规、行业标准及学校、后勤处规章制度

度情况；合同条款履行情况，重点核查服务范围、收费标准、安全承诺等。

2. 安全责任监管：实行“安全一票否决制”，覆盖人身安全、食品安全、消防安全、财产安全、信息安全等领域；检查安全管理制度建立、安全设施配备及维护、安全培训开展、隐患排查整改及应急预案制定演练情况；配合保卫处开展定期安全联合检查。

3. 财务管理监管：监督企业营业收入是否按合同约定存入学校专用账户；核查是否配合财务处开展费用结算审核；检查收费公示及明码标价情况，杜绝乱收费。检查企业是否按合同要求向管理方足额缴纳管理费、服务费、场地租（占）用费、水电暖能耗费等。

4. 人员管理监管：核查从业人员资质有效性（如健康证、职业资格证书）；人员在岗稳定性、培训开展情况；人员着装、服务礼仪等规范性；建立从业人员信息动态台账，人员变动室企业须在3个工作日内向管理方报备。

5. 投诉处理监管：检查投诉受理反馈机制建立情况，投诉处理时效（一般投诉2个工作日内响应，复杂投诉5个工作日内反馈）、处理效果及师生满意度；建立投诉处理台账，每月5日前向质量监督科报备。

6. 协同配合监管：配合校内相关部门开展工作情况；参与监管会议、提供监管数据及材料情况；落实学校重大活动服务保障任务情况。

（二）专项监管

各部门依据服务类型制定专项监管细则，明确具体量化标准。

1. 餐饮服务类：重点监管食品安全（食材采购、储存、加工、留样）、菜品质量及多样性、环境卫生、餐具消毒、绿色餐饮建设等，参照附件 4 执行。

2. 公共物业服务类：重点监管楼宇保洁、设施维修、绿化养护、门禁管理、公共区域管理等，参照附件 5 执行。

3. 超市、快递服务类：重点监管商品质量及售价、快递时效寄准确率、学生投诉及处理、消防安全等，参照附件 5 执行。

4. 学生公寓物业、直饮水、洗衣服务类：重点监管服务态度、公共区域卫生保洁和安全管理、直饮水水质及水价、洗衣设施安全及洗衣价格、学生投诉及处理等，参照附件 5 执行。

5. 洗浴服务类：重点监管水质达标、设备运行安全、环境卫生、水温水压稳定性等，参照附件 5 执行。

6. 充电服务类：重点监管设施设备安全、消防安全、设备完好率、充电价格、师生投诉及处理等，参照附件 5 执行。

7. 宾馆服务类：重点监管设备运行安全、食品安全、环境卫生、服务响应时效等，参照附件 5 执行。

第九条 监管措施

（一）日常检查：各部门按专项细则开展，学生公寓、餐饮、洗浴、酒店等重点服务领域每周检查不少于 2 次；充电桩、超市、快递、校园环境、教学办公实验楼、图书馆、体育馆等一般服务

领域每周不少于1次；建立监管台账，实时完善检查记录及佐证材料。

（二）随机抽查：质量监督科每月组织1次跨部门随机抽查，采用“双随机一公开”模式（随机抽取检查人员、随机抽取企业，结果公开），抽查比例不低于企业总数的20%。

（三）集中检查：工作小组每学期开展2次集中检查，实现企业全覆盖，重点核查安全责任、服务质量达标及问题整改闭环情况；检查结束后5个工作日内形成书面报告，通报至各企业及相关管理部门。

（四）专项检查：由质量监督科牵头成立专项检查组，针对师生集中投诉、重大活动保障、安全风险隐患等情况开展专项检查。检查结果在3个工作日内反馈企业，并跟踪整改进展。

（五）师生监督：各部门每年开展1次师生满意度测评，联合相关部门扩大测评覆盖面；建立投诉处理师生评价机制，师生对处理结果的评价纳入企业年度考核。

（六）信用监管：质量监督科为企业建立信用档案，记录资质信息、检查结果、投诉处理、考核评价等情况；信用等级分为A（优秀）、B（合格）、C（基本合格）、D（不合格）四级，与企业考核评级直接挂钩。

第十条 依据各类检查中发现的问题严重程度实行分级处理，确保整改闭环：

（一）一级问题（轻微）：未违反合同核心条款，不影响安全及服务质量的问题，由部门下达“服务监管通知书（提醒单）”，

限期 3 个工作日整改。企业将整改情况报业务部门备案。

（二）二级问题（一般）：提醒后未整改或存在明显服务瑕疵的问题，由部门下达“服务监管通知书（整改单）”，明确整改内容、标准及时限（一般 5-7 个工作日）；企业须提交整改报告及佐证材料，部门复查验收，验收合格后方可销号。

（三）三级问题（严重）：整改不到位、反复出现或存在一般安全隐患的问题，由质量监督科牵头约谈企业主要负责人，明确整改时限及违约责任，分管处领导督办。整改后由质量监督科联合部门复查，复查不合格的启动违约处理程序。

（四）四级问题（重大）：发生安全事故、重大舆情、严重违约等问题，立即启动应急处置机制，责令企业停业整改，由工作小组研究处理意见，可直接启动违约处罚或退出程序；同时向学校分管领导及相关部门报备。

违约处理：依据合同约定及问题等级，采取警告、收取违约金（按合同约定比例执行）、扣除质保金等措施，由质量监督科下达“服务监管通知书（处罚单）”，经工作小组审定后执行，处理结果记入企业信用档案。

第四章 企业自管

第十一条 法定代表人为服务质量及安全第一责任人，企业须建立与监管体系衔接的内部管理机制，设立专职内部监管岗位；制定内部服务质量、安全管理、人员管理等制度，报部门及质量监督科备案，备案材料须加盖企业公章。

第十二条 企业须在服务场所显著位置公示服务标准、流程、收费标准、投诉方式及违约承诺；按时报备从业人员信息、月度服务报告、安全检查记录、投诉处理台账等材料；从业人员发生变动的，须提前3个工作日报备。

第十三条 企业须主动配合开展检查、考核、满意度测评等工作；建立内部自查机制，每年向部门提交自查报告；对监管提出的问题须按时整改并反馈，不得推诿拖延。

第十四条 企业须落实绿色校园建设要求，开展节能降耗、垃圾分类等工作；建立从业人员培训体系，定期开展业务技能及安全培训；按要求参加监管培训及会议。按期签订“服务安全责任书”“服务消防安全责任书”。

第五章 考核评价与准入退出

第十五条 建立“多主体、多维度、定量化”考核机制，考核周期为年度考核，结合季度动态评估；考核主体包括工作小组、质量监督科、各部门、服务对象（师生）及校内协同部门。

第十六条 采用考核指标与权重系数相结合的综合评分法，总分100分，各项权重及评分标准如下：

（一）企业自评（权重20%，满分100分）：企业提交年度自评报告，涵盖服务成效、自查整改、师生反馈处理等内容。

评分标准：未按时提交的得0分，按时提交的得20分，按时提交且内容完整客观的得40分；本年度开展师生满意度测评的得20分；投诉及检查发现问题整改到位的得20分（未整改或

整改不到位的，每个问题扣 5 分，扣完为止）；针对问题提出切实有效整改措施的得 20 分。

（二）部门评价（权重 30%，满分 100 分）：依据日常检查记录（50 分）、合同履行情况（20 分）、安全责任落实（10 分）、配合监管情况（10 分）、师生投诉次数（10）评分。

评分标准：日常检查量化考核合格率 100%得 50 分，每降低 1 个百分点扣 1 分；合同履行无违约得 20 分，每发生 1 次违约扣 5 分；安全检查无隐患得 10 分，每发现 1 处隐患扣 1 分；配合监管及时得 10 分，每出现 1 次推诿扣 1 分；全年投诉不超过 2 起得 10 分，每增加 1 起扣 1 分。

（三）质量监督科评价（权重 30%，满分 100 分）：依据随机抽查（20 分）、专项检查结果（30 分）、投诉处理效能（30 分）、信用档案记录（20 分）评分。

评分标准：随机抽查合格率 100%得 20 分，每降低 1 个百分点扣 1 分；专项检查合格得 30 分，不合格的按比例扣分；投诉处理办结率 100%且好评率不低于 90%得 30 分，每降低 1 个百分点扣 1 分；信用等级为 A 得 20 分，B 得 15 分，C 得 10 分，D 得 0 分。发生重大安全问题的一票扣 30 分。

（四）服务对象满意度测评（权重 20%，满分 100 分）：由各部门联合相关处室开展，采用线上线下结合方式。

评分标准：按非常满意（100 分）、满意（80 分）、基本满意（60 分）、不满意（0 分）计算平均分，平均分即为该项得分。

第十七条 企业考核得分=企业自评得分×20%+部门评价得

分×30%+质量监督科评价得分×30%+满意度得分×20%。考核结果分为四个等级：

（一）优秀（90分及以上）

服务质量优异，无重大问题，师生满意度不低于90%。

（二）合格（75分至90分，不含90分）

服务质量达标，无严重问题，整改及时，师生满意度不低于80%。

（三）基本合格（60分至75分，不含75分）

服务存在较多瑕疵，有一般问题整改不及时，师生满意度60-79%。

（四）不合格（60分以下）

服务质量不达标，存在严重问题或安全隐患，整改不到位，师生满意度低于60%。

出现以下情形之一的，直接认定为“不合格”：

1. 因企业责任发生人身伤亡、重大安全事故的；
2. 因服务问题引发重大舆情，造成学校声誉受损的；
3. 严重违反合同约定，经2次以上整改仍不到位的；
4. 存在弄虚作假、隐瞒问题等失信行为的；
5. 连续2个季度动态评估不合格的。

第十八条 考核结果与合同履行、费用结算、资质认定直接挂钩：

（一）优秀：全额支付服务费，返还全额质保金，服务期内正常续签合同；授予“年度优秀服务企业”称号，优先推荐参与

学校服务项目。

(二) 合格：全额支付服务费，返还质保金；服务期内正常续签合同。

(三) 基本合格：支付 90%服务费，扣除 30%质保金；下达整顿通知书，限期整改。整改后由质量监督科联合部门复查，复查合格方可续签合同，复查不合格按“不合格”处理。

(四) 不合格：支付 80%服务费，扣除全额质保金；立即终止合同，将企业列入学校“黑名单”，自合同终止之日起 3 年内限制其参与学校任何服务项目投标；向学校招标采购中心通报其失信行为。

第十九条 建立“动态退出、择优续用”机制，由质量监督科牵头，各部门、计划管理科配合实施。

1. 自然退出：服务期满，按合同约定结清相关费用，移交相关设施和资产后，服务企业自然退出。服务期考核合格的企业可以参与下一轮招投标。

2. 强制退出：考核不合格、存在重大安全或违约问题的企业，由质量监督科提出退出意见，附相关证据材料报工作小组审定；审定通过后出具书面退出通知，明确退出时限及交接要求。

3. 主动退出：企业因自身原因需退出的，须提前 3 个月向部门提交书面申请，说明退出原因及善后方案；经工作小组同意后，在质量监督科监督下完成服务交接、资金结算等工作方可退出。

4. 交接管理：退出企业须配合完成服务资料、设施设备、人员过渡等交接工作，交接期一般为 1 个月；交接期内仍须履行服

务责任，确保服务连续性，交接验收合格后方可办理最终结算。

第六章 管理责任

第二十条 企业法定代表人对服务过程中的问题负总责，从业人员违反规定造成不良后果的，企业须承担管理责任，并按内部制度追责；企业存在违法违规行为的，依法追究法律责任。

第二十一条 工作小组组长对监管工作负总责，分管处领导对分管领域监管工作负领导责任；各部门负责人为所辖企业监管直接责任人。因监管人员监管不到位、隐瞒问题，造成安全事故或不良影响的，以及未履行统筹、督办职责导致监管脱节的，按照《中共西北农林科技大学委员会关于“失误、延误、错误”问责办法》进行问责；监管人员存在吃拿卡要、徇私舞弊等行为的，立即调离岗位，依规依纪严肃处理。

第七章 附则

第二十二条 各部门须在新业态企业引入后1个月内，制定完成相应服务类型的专项监管细则，报质量监督科审核、工作小组审定后实施；专项细则应明确量化指标、检查方法及评分标准。

第二十三条 质量监督科每年组织不少于1次监管人员业务培训，提升监管能力；每年组织不少于1次企业监管人员培训，明确监管标准及责任。

第二十四条 本办法自发布之日起实施，由质量监督科负责解释。原《后勤服务中心（处）准入服务监督管理暂行办法》（后勤〔2020〕11号）同时废止。

- 附件：1. 学校后勤引入企业监管通知书
2. 学校后勤引入企业安全责任书
3. 学校后勤引入企业消防安全责任书
4. 餐饮服务类企业监督管理实施细则
4.1 托管经营食堂管理办法
4.2 托管经营食堂量化考核管理办法
5. 物业服务类企业监督管理实施细则
5.1 公共物业服务质量监督实施细则
5.2 超市服务质量监督管理实施细则
5.3 快递物流服务质量监督管理实施细则
5.4 学生公寓物业服务质量监督实施细则
5.5 洗衣服务质量监督管理实施细则
5.6 直饮水服务质量监督管理实施细则
5.7 浴室服务质量监督管理实施细则
5.8 充电桩服务质量监督管理实施细则
5.9 宾馆服务质量监督管理实施细则

抄 送：

后勤管理服务处办公室

2025年12月30日印发
