

中国矿业大学总务部文件

总务字〔2020〕5号

校园商业网点合作服务项目监管实施办法（试行）

第一章 总则

第一条 为进一步加强学校校园商业网点合作服务项目的规范管理，满足中国矿业大学师生校园工作、学习、生活需要，维护广大师生消费权益，根据国家 and 地方法律法规以及学校相关管理规章，结合工作实际，特制定本办法。

第二条 中国矿业大学总务部（以下简称监管方）让渡所属的原校园网点的服务项目，提供相应的服务场所，按照学校有关招采规定程序，引进具有相关资质的社会企业或自然人（以下简称合作方）负责具体提供服务，并成立专门监管机构对合作方的服务进行监督管理；合作方自主经营、自负盈亏，按照合作服务协议规定使用服务场所，并向监管方及时缴纳合作服务的场地费用。双方合作，充分利用社会优质资源提升校园商业的服务品质，共同为师生提供优质校园商业服务。

第三条 本办法所指校园商业网点合作服务用房、地域

是指所有总务部直接管辖或校财务国资部门委托总务部管理的所有经营服务类公有用房、公共区域地块。校园商业网点合作服务的房屋、土地产权属于中国矿业大学，学校授权或委托总务部代表学校对合作服务项目的用房、地域进行收益管理和日常管理。

第四条 本办法适用于总务部管理的商业网点合作服务，业态类别包括但不限于：服务类商铺门面房和超市、快递物流园、自助售货机、校园共享车辆、自行车和雨伞等生活维修项目及为师生校园工作、生活、学习提供保障的其他服务类项目。

第二章 组织机构及人员

第五条 总务部成立商业网点监管工作领导小组（以下简称“领导小组”），总务部分管部长担任组长，商管、商贸等相关部门负责人为小组成员。

第六条 总务部成立商业网点监管工作小组（以下简称工作小组），商管、商贸等相关部门负责人担任组长，工作小组下设若干项目管理组。

第三章 工作职责

第七条 工作小组负责

（一）负责项目监管，制定完善服务质量标准、考核标准、工作流程、工作规范等制度；

（二）自觉接受并配合总务部质量监管中心的监督检查，发现问题及时采取整改措施；

（三）对商业网点合作服务项目进行业态规划并发布项目公告，由申请项目合作的社会企业或自然人根据项目公告，提出合作报价、合作方案等，由相关招标部门组织专家组对

申请人资质、方案进行审查、论证，采取竞标、议标等方式确定合作方；

（四）代表学校、总务部与服务项目的合作方签订《校园商业网点合作服务协议》并报学校财务国资管理部门备案；

（五）负责收取合作服务用房、地域的场地费及物业管理费等费用；

（六）依据学校对校园安全管理要求及国家相关法规，配合学校保卫部门共同做好合作服务用房及工作人员的相关安全管理工作。

第八条 各项目管理组负责

（一）对合作方的经营行为和合作服务用房、地域的使用和协议的履行、商品及服务的价格定位等实施监督和管理，并有权对违反协议及相关管理规定的问题提出整改意见并监督落实；

（二）受理服务对象对合作方的工作投诉，及时处理并做好回访工作。

第四章 监管依据

第九条 工作小组和各项目管理组监管与检查依据以下标准：

（一）国家和地方政府颁布的法律法规及商业行业规范或规定；

（二）学校发布的管理制度、办法及文件等；

（三）总务部和商管、商贸部门制定的监管实施办法（细则）、质量标准、考核标准、管理制度、工作规范及岗位职责等；

（四）与合作方签订的合同、协议；

(五) 与合作方签订的《安全生产责任书》;

(六) 其他相关规定。

第五章 合作方职责

第十条 合作方在合作服务期间应自觉遵守国家的法律、法规和学校的相关规章制度，加强员工守法守规教育管理。

第十一条 合作方应守法经营、明码标价，遵守招标要求和投标承诺，保证其经营的商品质量及工作人员的服务质量。

第十二条 未经工作小组审批和领导小组许可，合作方在经营的房产名称、房产的使用和宣传中不得使用“中国矿业大学”、“中矿大”、“矿大”等与监管方名称有关的字样，在经营过程中不得以中国矿业大学或总务部的名义作出任何宣传及招揽生意行为。

第十三条 合作方应在工作小组审批许可的经营项目范围内进行经营，未经工作小组许可不得变更。

第十四条 合作方应按协议规定缴纳经营项目的合作服务费用、履约保证金以及经营中所产生的水、电、暖等日常运行能耗费、物业费等各类支出费用。合作方依据规定价格，凭工作小组下达的通知单缴纳水电费。

第十五条 合作方应做好安全、卫生（门前实行三包）工作，如防火、治安、防汛、防毒等工作。严禁遮挡、挪用、拆除、停用消防设施及器材，堵塞消防通道和安全出口。如因合作方工作不当造成安全事故、财产损失、法律纠纷、消费者投诉、仲裁、诉讼、违法行为等问题，合作方均需承担全部责任。

根据国家法律法规和学校有关规定，合作服务项目严禁

从事现场明火、大功率电器加工食品或危险化学品等涉及国家安全、存在严重安全隐患、环境污染、影响人们身体健康和生命财产安全的生产经营活动。合作方保证不在该项目区域内从事上述行业（包括违规通讯呼叫服务、非法传销活动、宗教活动等）或依据国家及本地区法律法规和学校相关规定限制或禁止从事的行业。

第六章 监管考核方式

第十六条 工作小组监管考核方式：

（一）定时检查：包括各网点自查、项目管理组日常巡查、监管方考核、服务对象考核。

1. 各项目网点根据行业相关法规对自身的经营内容每日进行自查；

2. 项目管理组日常巡查每日进行，由管理组人员对环境卫生、食品安全、消防安全等内容逐条落实巡查，详实记录。在巡查过程中，如发现合作方有违反合作服务协议约定或本办法规定的，管理组可当场拍照取证、做出情况记录，对合作方进行教育并下发《监督检查记录》，由合作方签字确认并责令合作方限期整改到位。如合作方未在规定时间内整改完毕，监管方可根据合作服务协议作出第一次扣除合作方履约保证金 500 元，第二次扣除 1000 元，第三次解除协议的处罚；

3. 监管方考核每两周进行一次，由工作小组对合作服务项目的经营情况和投诉反馈情况进行考核打分；

4. 服务对象考核每学期进行两次，由工作小组组织服务对象开展考核。同时通过电话回访、学校网站“师生服务热线”意见反馈、总务部“CUMT 微生活”意见反馈、召开座谈

会等方式接受服务对象对商业网点服务质量的评价。

（二）不定时抽查

总务部及领导小组组织的检查，时间不固定。检查结果汇总计入监管方考核结果。

（三）专项检查

专项检查根据上级有关部门、总务部或领导小组安排的专项检查内容开展，有针对性的对合作方的消防、用电、防汛、食品安全、物价等内容进行专项检查，检查结果汇总计入监管方考核结果。

（四）政府部门督查

工作小组配合政府食药监、市场监督、消防安全等管理部门对合作方的经营内容进行检查，检查结果汇总计入监管方考核结果。

（五）满意度测评由总务部质量监管中心以发放问卷调查的方式进行，每季度进行一次。

第七章 监管考核结果的评定

第十七条 考核实行百分制，其中项目管理组日常巡查结果占 40%、监管方考核结果占 20%、服务对象考核结果占 25%、满意度测评结果占 15%。

（一）项目管理组日常巡查结果每周汇总一次，各管理组负责人根据巡查结果汇总综合评定各项目网点得分。年度结果由每周结果平均分*权重评定。

（二）监管方考核的年度结果由各次考核结果平均分*权重评定，如合作方当次出现重大安全事故或质量和服务投诉，当次考核不得分。造成严重后果的，即时启动清退机制，终止合作服务协议。

(三) 服务对象考核的年度结果由各次考核结果平均分*权重评定。

(四) 满意度质量目标为 85%，测评结果每低于质量目标的 1%则扣 1 分，低于 70%则此次测评不得分。满意度测评年度结果由季度测评结果*权重评定。

(五) 考核结果的等次

1. 考核分数在 90 分以上为“优秀”等次；
2. 考核分数在 70 分（含）—89 分的，为“合格”等次；
3. 考核分数在 60 分（含）—69 分的，为“基本合格”等次；
4. 考核分数在 60 分以下，为“不合格”等次。

(六) 考核结果的运用

1. 考核优秀或合格的，对合作方不进行任何处罚；
2. 考核基本合格的，对合作方的违约行为进行以下处罚：

(1) 考核得分在 65 分-69 分，扣除合作方 5%的履约保证金

(2) 考核得分在 60 分-64 分，扣除合作方 10%的履约保证金

3. 考核不合格的，工作小组将对合作方采取第一次进行严重警告并限期整改，并扣除合作方 20%的履约保证金；连续两次考核不合格，工作小组将根据合作服务协议，报请领导小组审批，启动清退机制，终止合作服务协议，扣除合作方全部履约保证金；

4. 安全生产实行“一票否决制”，合作方在经营期间发生重大违法、违规、违约和安全生产事故的，工作小组将根

据合作服务协议，报请领导小组审批，启动清退机制，终止合作服务协议，扣除合作方全部履约保证金。

第八章 监管与检查纪律

第十八条 校园各商业网点及员工应自觉接受并配合检查，发现问题及时整改。

第十九条 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。

第九章 附则

第二十条 本办法自颁布之日起实施。本办法未尽事宜或与协议不一致的情况，经工作小组与合作方协商一致，可建立书面补充实施细则，补充实施细则与本办法有同等效力。

第二十一条 本办法解释权归中国矿业大学总务部。

总务部

2020年6月10日

