

中国矿业大学总务部文件

总务字〔2022〕12号

关于印发《商贸物流运输等合作服务项目监管办法（试行）》的通知

各单位：

《商贸物流运输等合作服务项目监管办法（试行）》经11月10日总务部党政联席会议审议通过，现予以印发，请遵照执行。

特此通知

总务部

2022年11月15日

商贸物流运输等合作服务项目监管办法 (试行)

第一章 总则

第一条 为进一步加强学校商贸、物流、运输等合作服务项目的规范管理，满足师生工作、学习、生活需要，根据《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国邮政法》等国家 and 地方法律法规以及学校相关管理规定，结合工作实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于总务部所属商贸、物流、运输等合作服务项目。业态类别包括：服务类商铺、超市、快递物流园、校际通勤班车、自助售货机，以及其他为师生工作、生活、学习提供保障的其他服务类项目。

第三条 坚持公平、公正、公开的原则对合作服务项目进行监督管理，为师生提供优质服务。

第二章 组织机构及工作职责

第四条 总务部成立商贸物流运输等合作服务项目监管考核工作组（以下简称工作组），校园管理中心负责人为组长，分管副主任为副组长，各管理班组负责人担任小组成员。

第五条 工作组指导合作服务企业成立商贸物流运输等服务企业自我管理委员会（以下简称自管会），委员会设轮值主任和秘书处。

第六条 工作组职责

- (一) 拟定项目服务质量标准、工作规范安全与工作计划;
- (二) 组织开展商贸物流合作服务项目的检查和考核工作;
- (三) 定期向总务部报告监管工作实施情况;

(四) 受理服务对象对商贸物流工作的投诉与建议, 督促相关企业及个人予以答复或调查, 并对落实情况进行督查, 将结果反馈给来访者;

(五) 适时组织服务对象满意度测评, 不断总结经验, 推动监管工作的良性开展;

- (六) 其他需要由工作组实施的监管工作。

第七条 自管会职责

(一) 负责组织会员单位对涉及到学校商贸、物流、运输等合作服务项目的重大问题进行调查研究, 制定相关处理措施, 确保服务质量, 加强自身管理;

(二) 负责发挥桥梁纽带作用, 及时反映会员单位和项目运行中的有关问题、意见和诉求, 为学校商贸物流运输等合作服务项目发展建言献策;

(三) 负责定期组织对商贸、物流、运输等合作服务项目进行自查, 对违反相关规定的业态进行整改和处罚;

- (四) 负责对会员单位进行培训等工作。

第三章 监管依据

第八条 工作组和自管会的监管依据:

(一) 国家和地方政府颁布的法律法规、相关行业规范或规定;

- (二) 学校发布的管理制度、办法等;
- (三) 总务部制定的监管办法与实施细则等;
- (四) 签订的合作服务协议和《安全生产责任书》;
- (五) 其他与安全质量有关的规定。

第四章 监管内容

第九条 监管包含以下内容

(一) 安全检查主要内容:

1. 安全生产管理规章制度、操作规程等制度建设情况;
2. 安全生产责任落实及安全生产责任书的签订情况;
3. 各类突发事件的应急预案;
4. 开展安全自查工作和相关记录;
5. 安全教育培训及员工的掌握情况;
6. 安全警示标志、消防设施的配备、维护情况;
7. 特种设备定期检查、维护、维修及相关工作记录;
8. 工作中安全防护用品的合理使用情况;
9. 定期检查安全隐患及隐患排查措施的落实情况;
10. 其他有关安全与质量情况。

(二) 服务质量检查主要内容:

1. 服务质量管理规章制度、工作流程、工作规范等制度建设情况;
2. 日常开展服务质量自查工作的相关记录;
3. 各个岗位服务质量标准执行的符合性;
4. 服务过程标准流程执行的符合性;

5. 提供商品和服务卫生标准的符合性;
6. 商品和服务种类数量以及价格标准执行的符合性;
7. 商品/物料采购标准的符合性;
8. 存储条件标准的符合性;
9. 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;
10. 其他有关服务质量标准。

(三) 其他相关内容:

1. 合同相关条款履约情况;
2. 其他补充协议相关条款。

第五章 监管方式

第十条 商贸、物流、运输等合作服务项目的监管采用日常检查、工作组抽查、联合检查、专项检查、服务对象监督等五种检查和季考核、年测评的方式进行。

(一) 检查方式

1. 日常检查。每天 1 次，由校园管理中心各管理班组对项目进行检查，以相关检查表为主要检查内容，详细记录存在的问题。检查主要内容为：经营范围、商品/服务质量、工作记录、防疫卫生、安全管理、人员管理等。管理组针对发现的问题及时下发整改通知单，限期整改，跟踪落实整改情况。检查结果每月汇总一次，形成月度巡查简报，各管理班组负责人根据巡查整改情况，结果汇总作为年度考核的依据。

2. 工作组抽查。由总务部领导、工作组负责人对项目进行不定期抽查，结果汇总作为年度考核的依据。

3. 联合检查。每月 1 次，由总务部质量与安全管理工作室、工作组、自管会对项目开展巡查，以相关检查表作为检查的标准并据实打分。检查主要内容为：经营范围、商品/服务质量、工作记录、防疫卫生、安全管理、人员管理等。

联合检查扣分标准按日常检查扣分标准的两倍计算；扣分事项在月度内重复出现，扣分标准按日常检查扣分标准的三倍计算。

4. 专项检查

(1) 根据上级有关部门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；

(2) 总务部质量与安全管理工作室不定期对项目进行专项巡查；

(3) 配合市场监督、消防安全等管理部门进行检查。

结果以每次专项检查的书面整改通知或凭证为依据，根据问题严重程度由工作组和自管会联合审议确定扣分标准。

5. 服务对象监督

工作组通过电话反馈、师生 E 线意见反馈、总务部 cumt 微生活意见反馈、满意度问卷调查、召开座谈会等方式，向服务对象了解对项目服务质量的评价，针对有效投诉，每月汇总后，由工作组和自管会根据问题的严重程度和性质确定扣分标准。

(二) 季度考核：每季度 1 次，由工作组、自管会以上述五种检查方式的结果为依据，综合考察整改落实情况，评定每季度考核得分。

(三) 年度测评：每年 1 次服务对象满意度测评（得分=线上+线下测评得分汇总），由工作组和自管会根据测评结果确定测评等级。

第六章 考核结果的应用

第十一条 考核结果作为各合作服务企业评优推先和奖惩的依据。

第十二条 季度考核结果由工作组和自管会在一定范围内公示。

第十三条 工作组和自管会根据日常检查汇总、季度考核、年度测评的结果和排序，按服务类别综合评定各合作服务企业的年度考核等级，考核等级分为“优秀”、“合格”、“不合格”三个等级，其中“优秀”等级不超过合作服务企业总数的 20%，并推荐优秀社会服务企业评选。

第十四条 合作服务企业在校服务期间发生重大违法、违规、违约、安全责任事故或给学校造成严重负面影响的，实行“一票否决制”，评定该企业年度考核等级为“不合格”。

第十五条 合作服务企业积极配合学校各类创建、评比活动，或为学校争取荣誉、受到表彰的，或有效避免学校安全稳定事件发生、挽回学校损失等情况的，经工作组和自管会研究同意后，年度综合评定结果上浮一档。

第七章 监管与检查纪律

第十六条 监管人员应坚持公平、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。被检查单位应自觉接受并配合检查，发现问题及时整改。对管理单位做出的整改通知或处罚决定，责任单位没有异议的应当执行。如有异议，可按规定申请复审或复核。

第八章 附则

第十七条 本办法由总务部校园管理中心负责解释。

第十八条 本办法自发布之日起实施，原《校园商业网点合作服务项目监管实施办法（试行）》同时废止。

附件：

1. 超市、商铺类项目考核表
2. 快递项目考核表
3. 通勤班车项目考核表
4. 服务对象满意度测评表

附件 1:

超市、商铺类项目考核表

企业名称:

检查日期:

项目	考核内容及标准	检查得分	扣分说明
安全管理 (30)	按规定配备消防器材、消火栓门能正常开启,灭火器完好并在保质期内。		
	安全用电管理,不私拉电线。		
	防火标识、安全指示标识醒目完好,消防通道畅通,消防设施无遮挡。		
	经营范围符合合作服务协议要求,无未经审批的超范围经营项目。		
	做好特殊时期疫情防控工作,防疫物资准备充足,各项防疫登记记录完善,人员防疫信息管理工作规范。		
环境卫生 (15)	经营场所内及“门前三包”区域保持清洁卫生,做好清洁消毒工作。		
	经营场所内外无违规宣传广告。		

商品 质量 (30)	证照齐全、按要求公示。		
	商品须分类贮存，隔墙离地，商品一物一签，物签对应。		
	商品明码标价，价格合理，计量准确。		
	实行商品售前检查制度，商品上架销售前要检查质量、外观和时效，杜绝不合格商品上架销售。		
	履行商品进货查验制度，查验商品质量和来源，建立进货台账，做到账实相符。		
	各项工作记录真实、完整、准确。		
服务 质量 (15)	店堂公布监督电话。		
	工作人员均需持健康证上岗。		
	服装统一，佩戴工作证。		
	微笑服务，文明用语、主动热情。		
投诉 意见 (10)	积极落实政府行政部门、总务部、学校相关职能部门和师生代表提出的整改要求。		
	投诉整改合格率 100%。		

附件 2:

快递项目考核表

企业名称:

检查日期:

项目	考核内容及标准	考核得分	扣分说明
安全管理 (40)	按规定配备消防器材、消火栓门能正常开启, 灭火器完好并在保质期内。		
	安全用电管理, 不私拉电线。		
	防火标识、安全指示标识醒目完好, 消防通道畅通, 消防设施无遮挡。		
	做好特殊时期疫情防控工作, 防疫物资准备充足, 各项防疫登记记录完善, 人员防疫信息管理工作规范。		
	经营范围符合合作服务协议要求, 无未经审批的超范围经营项目。		
	监控是否满足要求 (全覆盖、画面清晰、24 小时运作、资料保存 30 天)。		
	各规章管理项制度完善, 管理记录完整。		
环境卫生	经营场所内及“门前三包”区域保持清洁卫生, 做好清洁消毒工作。		

(15)	做好智能取件柜、无人车清洁卫生。		
	经营场所内外无违规宣传广告。		
服务质量 (35)	服装统一，佩戴工作证。		
	微笑服务，文明用语、主动热情。		
	无抛扔、踩踏、坐压等可能造成快件损毁的行为。		
	店堂公布监督电话。		
	配备必要的设备设施，满足快递收寄、存放、投递等业务的基本要求。		
	公示各家快递服务企业的寄件收费标准（不得高于快递官网公布价），明码标价，让师生比价选择，明白消费。		
	按照用户地址进行分拣投递。		
	无人快递超市、无人车正常运行。		
	对用户交寄的信件以外的快件，应当按照国家有关规定当场验视内件，当面封装。		
投诉意见 (10)	积极落实政府行政部门、总务部、学校相关职能部门和师生代表提出的整改要求。		
	投诉整改合格率 100%。		

附件 3:

通勤班车项目考核表

企业名称:

检查日期:

项目	考核内容及标准	考核得分	扣分说明
安全管理 (50)	按规定配备消防器材、消火栓门能正常开启,灭火器完好并在保质期内。		
	制定各类应急处理预案,定期开展安全教育、机动车辆、驾驶员管理培训。		
	安全用电管理,不私拉电线。		
	防火标识、安全指示标识醒目完好,消防通道畅通,消防设施无遮挡。		
	确保车辆充电设备、线缆及保护装置状态正常,做好充电桩隐患排查。		
	车辆配置的安全手锤、三角牌、灭火器等紧急应急工具完好。		
	驾驶员具有符合运输范围及有效的相关证件(驾驶证、行驶证)。		

	<p>车辆年检、保养、维修、定期检查等台账记录清晰完整。</p> <p>做好特殊时期疫情防控工作，防疫物资准备充足，各项防疫登记记录完善，人员防疫信息管理工作规范。</p> <p>各项运行设备（监控系统、行车记录仪）完好。</p>		
环境 卫生 (15)	办公区域内及“门前三包”区域保持清洁卫生,做好清洁消毒工作。		
	车内保持清洁卫生,做好清洁消毒工作。		
	办公区域、车辆无违规宣传广告。		
服务 质量 (25)	车内公布监督电话。		
	服装统一,佩戴工作证。		
	微笑服务,文明用语、主动热情。		
	驾驶员,按照通勤班车行驶路线文明驾驶,不随意变更线路,不出现车辆违章情况。		
投诉 意见 (10)	积极落实政府行政部门、总务部、学校相关职能部门和师生代表提出的整改要求。		
	投诉整改合格率 100%。		

附件 4:

服务对象满意度测评表

企业名称:

测评日期:

感谢您一直以来对我们工作的支持,为了不断改进服务质量,请在合适的栏目中打上“√”。		
满意程度		
满意	基本满意	不满意
建议和意见:		