

中国矿业大学总务部文件

总务字〔2026〕7号

总务部关于加强秋季学期服务保障工作的通知

各部门：

为深入贯彻落实学校关于后勤服务保障工作的各项要求，进一步提升总务部服务质量和水平，确保秋季学期各项工作平稳有序开展，现就加强服务保障工作通知如下：

一、工作要求

各部门要充分认识加强服务保障工作的重要性，牢固树立“服务至上、精益求精”的工作理念，以“保障有力、服务优质、监督到位”为目标，以高度的责任感和使命感，全力以赴做好各项服务工作。要坚持问题导向，注重服务细节，强化责任落实，确保秋季学期服务保障工作开好局、起好步。各部门主要负责人要切实履行第一责任人职责，深入一线、靠前指挥，确保各项工作落到实处。

二、主要工作内容

（一）全面恢复并优化基础服务运行

针对秋季学期特点，全面恢复并优化餐饮、住宿、水电暖、物业、交通、体育场馆、医疗等基础服务保障。全面检查设施设备运行状态，优化服务流程。重点关注师生返校后服务需求集中释放的特点，确保人员、物资、预案“三到位”，迅速恢复高质量服务供给，全力保障教学科研和师生生活平稳有序。

（二）加强服务质量全过程管控

各部门要切实履行监督管理主体责任，对所辖工作及服务领域实施常态化、精细化监督。

1.做实日常监督检查。严格落实“日监督、月总结、季考核、年评价”工作机制，在开学初、节假日前后等重要时段加密检查频次。检查必须深入现场、覆盖全面，对发现的问题建立台账、限期整改、闭环销号。

2.严控服务履约质量。规范采购验收程序，明确职责分工，完善标准体系，确保各类原材料和物资采购做到质优价实。加强对供应商在服务内容、质量标准、人员配置等合同条款履行情况的动态跟踪与履约评估，督促供应商诚信履约、优质服务，切实维护师生合法权益。

3.加强关键环节风险防控。聚焦食品制售、饮用水卫生、燃气与消防、设备设施运行、建筑与施工、车辆交通、运动器材及公共卫生等重点领域及关键环节，深入开展隐患排查与过程管控。

（三）高效响应师生诉求

各部门要持续重视 CUMT 微生活、师生服务热线、校长信箱等师生服务平台的诉求处理工作，严格执行“接诉即办、一办到底、闭环管理”的工作机制。要指定政治素质高、业务能力强的专人负责师生诉求的接收、分发、跟踪和回复工作，确保响应及时、处理规范、反馈清晰。

要提高各类诉求的处理效率和质量标准。对于咨询类问题，做到即时回应、准确解答；对于投诉类问题，及时调查核实、妥善处理；对于建议类问题，认真研究论证、合理采纳；对涉及多部门的复杂问题，要加强协同联动，明确牵头单位。对重复性、共性问题要深入分析、举一反三，推动从解决个案向系统治理转变，不断提升师生满意度和信任度。

（四）扎实开展岗位技能培训

新学期是人员岗位变动、新员工上岗的集中期，各部门要组织做好员工（含社企人员）培训，使其尽快熟悉工作环境、掌握业务技能、了解服务规范、融入服务团队。培训内容包括服务礼仪、沟通技巧、安全操作、应急处置等方面，确保所有员工具备胜任岗位所需的知识和能力。

（五）筑牢安全风险防控底线

安全是服务的基础。牢固树立“总务安全，我才安全”意识，强化底线思维，严格落实上级部门和总务部安全工作要求，严防安全事故发生。

三、工作推进措施

各部门要加强组织领导，责任分工到人，确保工作任务层层落到实处。注重部门之间的沟通与协作，增强大局意识，

互相支持配合，形成工作合力。加强督促检查，及时发现并解决问题，确保工作顺利推进。注重总结工作经验，不断提高服务质量。

新学期展现新气象，新起点要有新作为。请各部门高度重视，精心组织，扎实工作，以优质的服务展现总务部良好形象，为学校事业发展提供坚强服务保障。

总务部

2026年9月2日

中国矿业大学总务部党政办公室 2026年9月2日印发
