

# 中国矿业大学总务部文件

总务字〔2020〕4号

## 关于印发《总务部安全生产与服务质量监督 管理办法（试行）》的通知

各单位：

为进一步规范总务部安全生产与服务质量监督，提升学校后勤服务保障能力，依据国家有关法规、制度及学校相关文件精神，结合总务部实际，制定了《总务部安全生产与服务质量监督管理办法（试行）》，经5月12日总务部党政联席会议讨论通过，现予印发，请遵照执行。

特此通知

附件：总务部安全生产与服务质量监督管理办法（试行）

总务部

2020年4月5日

---

中国矿业大学总务部综合办公室      2020年5月16日印发

附件

## 总务部安全生产与服务质量监督管理办法（试行）

### 第一章 总 则

**第一条** 为进一步规范总务部安全生产与服务质量监督，提升学校后勤服务保障能力，依据国家有关法规、制度及学校相关文件精神，结合总务部实际制定本办法。

**第二条** 本办法适用于总务部各部门安全生产与服务质量的监督与管理。

### 第二章 组织机构及人员

**第三条** 总务部成立安全生产与服务质量监督工作领导小组（以下简称“安全与质量领导小组”），部长任组长，总务部纪委书记担任副组长，总务部分管部领导、各部门正职负责人和质量与安全管理办公室成员为小组成员。

**第四条** 总务部质量与安全监督管理办公室（以下简称“质监办”），是安全生产与服务质量监督的职能机构，负责相关工作的组织和协调。

**第五条** 总务部各部门是安全生产与服务质量监督的具体实施部门，部门负责人为本部门安全生产与服务质量监督工作的第一责任人。

**第六条** 聘请的师生督察员，协助总务部各部门开展安全生产与服务质量监督工作。

### 第三章 工作职责

**第七条** 总务部安全与质量领导小组：

- （一）组织领导总务部安全与质量监管工作；
- （二）审议和批准质监办编制的安全与质量工作计划；

(三) 对重大安全或质量事故进行处理及处罚;

(四) 对总务部各部门年度安全与质量工作进行考核,对先进个人及部门进行评定。

#### **第八条 总务部质监办:**

(一) 拟定总务部安全与质量工作计划并组织实施

(二) 对各部门执行各项安全生产规章制度和服务质量标准情况进行监督和检查;

(三) 组织总务部各部门进行安全生产和服务质量年度考核。

(四) 向安全与质量领导小组报告监管实施情况及结果;

(五) 受理服务对象对总务部安全与质量工作的投诉,督促责任部门予以答复或调查,并对落实情况进行督查,将结果及时反馈给来访者;

(六) 对聘请的师生督察员履职工作进行考核;

(七) 组织“满意度”测评;

(八) 负责编制《总务部质量与安全简报》,在总务部内部公布相关检查结果和处理情况;

#### **第九条 总务部各部门:**

(一) 负责本部门安全生产与服务质量监管,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) 对本部门分管范围内的自办服务实体和社会化企业进行安全生产与服务质量实施监督和管理。

(三) 自觉接受并配合总务部质量与安全领导小组的监督检查,发现问题及时采取整改措施。

(四) 受理服务对象对本部门分管范围内的安全与质量工作的投诉,及时处理并做好回访工作。

### **第四章 监管依据**

**第十条** 总务部安全与质量监管检查依据以下标准：

- （一）国家和地方政府颁布的法律法规及相关行业规范或规定；
- （二）学校发布的安全生产管理制度、办法及文件等；
- （三）总务部和各部门制定的安全生产与服务质量标准、考核标准、管理制度、工作规范及岗位职责等；
- （四）与社会化企业和各服务实体签订的合同、协议；
- （五）总务部与各部门签订的《安全生产责任书》。
- （六）其他相关规定。

## **第五章 监管内容**

**第十一条** 安全生产检查主要内容：

- （一）安全生产管理规章制度、操作规程等制度建设情况；
- （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）各部门定期检查安全隐患及隐患排除措施的落实情况。
- （十一）其他安全生产情况

**第十二条** 服务质量检查主要内容：

- （一）制定落实服务质量管理规章制度、服务标准、工作流程、工作规范等制度情况；

- (二) 各部门服务质量监管检查工作情况;
- (三) 各项检查中存在问题的整改情况;
- (四) 各部门对服务对象投诉、意见和建议的处理情况。

### **第十三条 履行合约和协议情况**

## **第六章 监管方式**

### **第十四条 总务部安全与质量监管检查方式:**

(一) 部门自查: 对本部门安全与质量工作进行日常检查, 并填写检查记录。

(二) 随机抽查: 对安全与质量工作进行随机抽查, 发现问题及时整改。

(三) 监督检查: 安全与质量领导小组对各部门安全与质量工作落实情况进行全面监督检查。

(四) 服务对象监督: 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、满意度问卷调查、召开座谈会等方式接受服务对象对总务部服务质量的评价。

## **第七章 整改与处罚**

**第十五条** 总务部各部门在职责范围内, 根据监督管理规定书面下达整改通知或处罚决定。

**第十六条** 相关部门(责任人)自收到整改通知之日起2个工作日内, 将整改情况书面报告下达整改通知的单位。对有期限要求的, 应在截止日前提交整改完成情况报告。

**第十七条** 相关单位(公司)对处罚决定有异议的, 可自收到处罚决定书的5个工作日内向发文部门申请复审, 发文部门自收到复审申请5个工作日内做出复审决定; 对复审决定仍有异议, 可自收到复审决定

的5个工作日内向总务部“质量与安全工作领导小组”申请复核，“质量与安全工作领导小组”自收到复核申请10个工作日内做出最终裁定。

**第十八条** 安全生产实行“一票否决”。

## **第八章 监管与检查纪律**

**第十九条** 总务部各部门及员工应自觉接受并配合检查，发现问题及时整改。

**第二十条** 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。

## **第九章 附 则**

**第二十一条** 各部门按照本《办法》，结合行业特点，制定具体实施细则，并报总务部安全与质量领导小组备案。

**第二十二条** 本办法由总务部安全与质量领导小组负责解释。

**第二十三条** 本办法自颁布之日起实施。