**江苏师范大学后勤集团文件**

后集发〔2020〕14号

后勤服务监督运行管理办法

为规范后勤集团服务（外部）监督的运行管理，做好后勤服务监督平台的数据维护，畅通内外部信息沟通渠道，实现后勤集团服务（外部）监督信息受理（接收、调查、处理、反馈、回复）的流程化，确保信息反馈和回复及时高效。制定如下管理办法。

一、部门及职责

1．党政办公室：负责接收来自学校及相关单位反映并要求后勤集团受理的后勤服务监督信息，转发综合管理部及责任部门；配合做好后勤服务监督平台的数据更新。

2．综合管理部：负责后勤服务监督平台、党政办公室转发的后勤服务监督信息的督促落实及官方回复工作，做好后勤服务监督信息平台数据的汇总、分析及考核工作。

3．各中心（部门）：负责后勤服务监督平台、党政办公室转发的后勤服务监督反映问题的调查、处理及反馈工作。

二、版块及分类

1．根据后勤服务内容或区域，将后勤服务监督信息划成公寓服务、饮食服务、物业服务、浴室服务、云龙服务、综合服务共六个版块。

2．根据后勤服务监督信息内容性质，将后勤服务监督信息分为投诉、建议、咨询、表扬四大类。

三、受理流程及要求

（一）信息接收（工作日信息发出4小时内）

1．综合管理部根据后勤集团服务职能确定投诉、建议、咨询信息的受理方式。①超出后勤集团服务范围，综合管理部直接官方回复，并转达学校相关部门；②属于后勤集团服务范围的，转达相关中心（部门）。

2．综合管理部对收到的表扬信息统一官方回复，并转达相关中心（部门）。

（二）信息调查、处理及反馈（工作日信息发出18小时内）

1．投诉

相关中心（部门）针对投诉内容进行调查核实、分析处理和反馈。

①经核查属实的投诉，应立即采取整改措施，涉及相关责任人的要进行批评教育和处理，并对出现的问题进行原因分析，制订预防措施，将调查和处理情况反馈至综合管理部。

②经核查不实的投诉，将调查核实情况反馈至综合管理部，由综合管理部组织验证，确定为不实投诉。

2．建议

相关中心（部门）针对建议内容进行分析论证。

①对可以组织实施的把实施计划反馈至综合管理部；

②对无法组织实施的给予解释说明并反馈至综合管理部。

3．咨询

相关中心（部门）针对咨询内容给予解答反馈至综合管理部。

4．表扬

后勤集团、相关中心（部门）根据情况适时进行激励、宣传，宏扬积极向上、乐于奉献的正能量。

（三）回复（工作日信息发出24小时内）

综合管理部将投诉的处理情况、建议的实施情况或解释说明、咨询的解答内容统一官方回复。

（注：“信息发出”指师生发贴时间、党政办公室转发信息时间）

附件：后勤服务监督信息受理流程图

 　 　 江苏师范大学后勤集团

 　 2020年11月12日

|  |
| --- |
| 江苏师范大学后勤集团党政办公室 2020年11月12日印发 |

附件

后勤服务监督信息受理流程图

信息反馈至综合管理部

综合管理部

组织验证

解释说明

实施计划

调查处理

调查反馈

不实

投诉

属实

投诉

可以实施

无法实施

属于后勤服务范围

由集团相关中心（部门）受理

投诉

建议

咨询

解答

综合管理部

统一组织**官方回复**

表扬

后勤服务（外部）监督信息

（投诉、建议、咨询、表扬）

学校及相关单位反映

由党政办公室转发

后勤服务监督平台数据

（微信端、电脑端）

超出后勤服务范围

由综合管理部

**官方回复**并转达学校相关单位