

doi:10.11835/j.issn.1005-2909.2014.01.041

# 高校后勤服务质量监督体系探索 ——以重庆大学虎溪校区为例

卢燕,冯梅

(重庆大学虎溪校区管理委员会,重庆 401331)

**摘要:**将群众观与高校师生权益保障及高校后勤管理工作三者结合,以师生的满意度作为工作目标,围绕重庆大学虎溪校区服务质量监督工作的开展,将践行群众路线活动落到实处,以期对高校后勤管理工作模式有所借鉴。

**关键词:**高校后勤管理;服务质量;监督体系

中图分类号:G647.4

文献标志码:A

文章编号:1005-2909(2014)01-0161-03

党的十八大提出,党的群众路线教育实践活动以为民、务实、清廉为3个主要内容,要求全党自上而下深入开展。树立马克思主义群众观,是始终保持党同人民群众的血肉联系、做好党的群众路线工作的思想基础,是带有根本性的重大理论和实践问题<sup>[1]</sup>。师生的权益保障是大学章程中的必要内容之一,师生的话语权、决策权、民主权是师生行使权力的重要组成部分。《高等教育法》实施意见第19条,要求高等学校要积极推进内部管理体制的改革,不断提高办学水平和效益。将群众观与高校师生权益保障及高校后勤管理工作三者相结合,高校师生是高校后勤管理工作的受众,高校后勤管理工作是为广大师生服务的,是围绕师生的生活内容开展的,要保证师生的生活质量权益,只有将师生的利益作为工作要求和准则,做到让师生满意,才能搞好高校后勤管理工作,才能提高工作水平和质量。重庆大学虎溪校区管理委员会于2012年4月9日启动“重庆大学虎溪校区服务质量监督工作”计划。该项工作的开展正好切合群众路线教育实践活动深入高校后勤管理工作的主题。

## 一、落实群众路线的为民要求,即高校后勤工作为师生服务。

群众路线的为民,就是要坚持人民创造历史、人民是真正英雄,坚持以人为本、人民至上<sup>[1]</sup>。高校后勤管理工作是高校正常运行的重要组成部分,是高校教学科研工作的重大后勤保障。高校后勤工作的服务对象是高校广大师生,落实群众路线的为民要求,就是要落实高校后勤工作为高校师生服务,以师生的利益为本,师生权益至上。

重庆大学虎溪校区服务质量监督工作的宗旨是“师生满意是工作目标”。依托师生力量,践行群众路线,重庆大学虎溪校区组建了虎溪校区服务质量监督

收稿日期:2013-11-15

作者简介:卢燕(1977-),女,重庆大学虎溪校区管理委员会科员,硕士,主要从事高校行政管理研究,  
(E-mail) cqluyan@cqu.edu.cn。

教师小组,成员由各学院推荐;虎溪校区服务质量监督学生小组,成员由学生会学生代表工作办公室选拔;虎溪校区服务质量监督管理小组,成员来自虎溪校区管理委员会各办公室管理人员。3支监督队伍共同做好虎溪校区的物业、绿化、校车、食堂、电瓶车、桶装饮用水共7个社会化服务单位的服务质量监督工作。让广大师生充分参与到后勤管理中,师生直接向服务单位提出意见和建议,实现了群众感受与服务好坏零障碍,真真切切地做到群众指导工作,使党的群众路线实践活动落到了实处。

## 二、落实群众路线的务实要求,即高校后勤管理工作按师生需求开展工作

群众路线的务实,就是要求真务实、真抓实干,发扬理论联系实际之风<sup>[1]</sup>。高校后勤工作内容包括校园绿化、食堂管理、公房管理、能源管理、校园车辆管理。搞好高校后勤工作,就是为师生提供最好的教室、宿舍、饮食、出行、生活服务。落实群众路线的务实要求,就是要做到让师生满意,按师生的需求开展。

重庆大学虎溪校区服务质量监督工作的目标是“建立校园服务质量监督体系,逐步提高虎溪校区校园管理水平,追求良好育人环境和美丽校园。”重庆大学虎溪校区管理委员会陆续出台系列制度和奖惩办法,保证虎溪校区服务质量监督机制的系统性、正规性及长效性。围绕以下三个问题切实将后勤服务工作落到实处。

### (一)什么是最好的教室——学生自己来把关

学生监督组亲身参与虎溪校区第一教学楼的服务质量检查。检查过程中,按照《重庆大学虎溪校区物业管理奖惩办法》《重庆大学虎溪校区服务质量监督小组(学生组)管理办法》,认真检查教学楼的教学设施和卫生情况:对教室卫生打扫不彻底的教室、门后堆有杂物的教室,监督员一一做好图片和文字记录;对教学设施设置上,从方便教师教学和学生听课的角度,提出改进建议,填写《重庆大学虎溪校区服务质量监督表》。学生监督组还针对虎溪校区食堂的满意度开展问卷调研,在虎溪校区设置5个意见箱,做好服务质量监督组工作机制的宣传工作,让更多的学生参与到服务质量管理中。

### (二)各口各点问题即报——及时解决教师提出的问题

教师监督组每学期按工作计划定时分组进行服

务质量检查,定期收集本学院(部门)教师对虎溪校区各服务单位服务质量的意见和建议。定期召开教师监督会议,教师们在会上交流工作经验,反馈检查中出现的问题。通过参与后勤监督工作,增进了对服务单位的了解,提高了虎溪校区服务单位的服务水平,倡导了创建美丽校园教师做主的好风气。

### (三)管理力求高品位、精细化、务实效——提升管理内涵发展

管理监督组分物业管理、绿化养护、食堂经营、校车运行共4个组,设4个小组长。由组长负责核查收到的各口各点的服务质量意见,并负责及时解决并按时落实整改、反馈整改情况及资料归档。管理监督组成立以来,梳理了来自监督组、微博和校长信箱等关于服务质量的投诉及意见,涉及食堂、教学运行、网络、送水等,核实违约事件280余起,对违约单位根据相应条款施行罚款,对服务工作优秀突出者给予奖励。管理组的工作力求将虎溪校区的管理工作高品位、精细化、务实效,将后勤管理工作真正从实际出发,落到实处。

## 三、落实群众路线的清廉要求,即高校后勤管理工作保证工作中的清廉性

清廉,即严于律己,廉洁奉公,时刻把党和人民的利益放在首位,严格遵守党纪国法,坚持高尚的精神追求,永葆共产党人的浩然正气,切实做到拒腐蚀、永不沾<sup>[1]</sup>。近年来,高校后勤管理工作推行后勤社会化改革,许多高校后勤实行甲乙双方管理模式。高校后勤管理部门作为甲方,是全校后勤运行行政管理的职能部门,社会后勤服务单位作为乙方,是为学校提供后勤服务的经营实体。高校后勤管理涵盖后勤服务的方方面面,掌有大量资金,容易出现资金违规风险。落实群众路线的清廉要求,就是要落实高校后勤管理工作部门的清廉性。

虎溪校区管理委员会代表重庆大学行使对虎溪校区的行政管理,在后勤社会化管理中虎溪校区管理委员会十分注重廉政风险防范,对服务单位实行招标引入机制,对服务单位设立多方监督管理。由教师、学生、管理层代表组成的服务质量监督组为持续的高水平服务提供了保证。重庆大学虎溪校区管理委员会根据3个监督组的检查结果对虎溪校区各服务单位的服务质量实行奖惩,这种监督管理机制也充分保证了管理工作的公开性、公正性和清廉性。

#### 四、结语

群众路线教育实践活动是一项长期性、系统性的工作。重庆大学虎溪校区服务质量监督工作是将群众路线教育实践活动落到实处的工作,是一项长效化机制的工作。要将该工作模式固定下来,坚持下去,形成有制度,有机制,责任到位,多向良性反馈,各方互动的工作格局。把后勤工作联系师生、服

务师生做到常态化和经常性。提升师生对学校后勤管理工作的满意度,提高后勤管理工作水平,推动学校和谐健康持续发展。

#### 参考文献:

- [1] 党的群众路线教育实践活动 百度百科 [EB/OL]. <http://baike.baidu.com/link>.

## On the supervision system of service quality of university logistics: taking Huxi Campus of Chongqing University as an example

LU Yan, FENG Mei

(*Management Committee of Huxi Campus, Chongqing University, Chongqing 401331, P. R. China*)

**Abstract:** The concept of masses, the protection of rights and interests of teachers and students in colleges and universities, and the logistics management should be combined together. Taking the satisfaction of teachers and students as a goal, the supervision system of service quality in Huxi Campus of Chongqing University is to practice the principle of mass activity, which can be a reference of logistics management mode in other universities and colleges.

**Keywords:** logistics management of universities and colleges; service quality; supervision system

(编辑 梁远华)