

关于做好高校后勤保障服务监督工作 提示函

各高等学校，厅直属中专学校：

近一年来，省教育厅厅长邮箱收到网友反映学校后勤保障与服务方面投诉信件数量较往年大幅上升。据统计，自2020年6月至今年5月20日，共收到网友投诉97件。通过梳理分析，主要存在以下问题：**一是**校园商超水果价格偏高、品种供应偏少，商超消费商品供应竞争不充分；**二是**食堂饭菜价格、质量等方面与学生需求存在差距，调价机制不透明，管控措施不到位；**三是**食品安全存在隐患，排查不彻底，投诉受理机制不完善，引发多起网络舆情；**四是**学校设施配套及生活居住环境等方面不能满足学生需要，设备设施维护不及时，后勤服务质量偏低，服务监督机制不顺畅；**五是**校园施工噪音、排污等存在环境污染，引发周边居民不满等。

为进一步加强高校后勤管理工作，畅通师生诉求反映和回应渠道，切实维护师生权益，增强服务意识，提升服务能力，现就做好高校后勤保障服务监督工作提示如下。

一、落实服务监督信息公示制度

1.落实校园商超经营信息公示制度。校园商超经营单位要

按照市场监管部门的要求，依法亮证经营。对从事预包装食品销售经营的商超，要在经营场所醒目位置设置食品安全信息公示栏，按照市场监管部门统一格式制作“XXXXX 监督管理局食品安全信息公示”牌，公示内容包括：营业执照、食品经营许可证、相关承诺、从业人员健康证、投诉举报电话（12315）、属地执法部门日常监督管理人员等信息；对学校引进自助售货机（含扶贫专柜）销售预包装食品的，比照上述要求在自助售货机适当位置张贴公示经营单位营业执照、食品经营许可证等信息。与此同时，还应在经营场所醒目位置公示经营单位联系电话及联系人、学校职能部门服务监管电话及联系人等信息。

2.落实食堂保障服务、食品安全等信息公示制度。学校食堂要按照省教育厅《关于进一步规范和加强高等学校学生食堂工作的通知》（皖教秘〔2014〕532号）和市场监管部门的规定，落实食堂经营主体信息公示和食品安全信息公示制度，在食堂就餐场所醒目位置分别制作“XXXX 公司 XXXXX 食堂经营信息公示”和“XXXXX 监督管理局食品安全信息公示”牌。经营主体信息公示内容包括：经营企业营业执照、食品经营许可证、食堂从业人员健康证、食堂负责人及联系电话（是连锁经营企业还公示总部监督服务电话及联系方式）等信息；食品安全信息公示内容包括：该食堂的食品经营许可证、食堂经营单位相关承诺、投诉举报电话（12315）、执法部门日常监督管理人员等信息；与此同时，还应在经营场所醒目位置公示学校职能部门服务监管电话及联系人信息，以及食堂大宗食品原材料采购价格等信息公示，并做好动态调整。

3.落实校园物业服务监督信息公示制度。学校后勤部门要加强学生公寓、洗浴、饮用水、水电供应等生活保障管理。学生公寓服务及物业服务主体，要按照《高等学校学生公寓管理服务规范》《高等学校物业服务规范》要求，设立客服中心，建立信息公示、服务投诉受理等制度，加强服务沟通管理，做好学生公寓、浴室、办公楼、教学楼、图书馆、体育场馆等公共场所的设施设备维修、卫生保洁、秩序维护等服务监督信息公示，要在客服中心、楼宇值班门厅、楼层洗手间或茶水间等醒目位置公示提供物业服务的单位名称、项目负责人及联系电话，以及学校职能部门服务监督电话等信息公示牌。

4.落实校园消费商品“明码标价”“一品一价”制度。校园内提供餐饮、食品、生活用品、文娱等消费商品服务，要按照《价格法》《商品和服务实行明码标价的规定》和《消费者权益保护法》《安徽省消费者权益保护条例》等法律法规规定，落实消费商品服务“明码标价”“一品一价”制度，做到质价相符，让师生明白消费。

二、完善监管机制

认真落实各级政府及教育、市场监管、价格监管等主管部门对消费商品服务的要求，对校园提供消费商品服务特别是提供食品消费的，要做到“源头管控”“过程监管”“结果追溯”，保证校园“食品安全零事故”；对涉及餐饮消费等食品安全方面投诉，做到即时处置，确保投诉受理渠道畅通，结果满意；加强校园在建工程施工管理，做到规范施工、文明施工；不断完善监督机制，落实主体责任。

1.完善机制，畅通渠道。明确服务监管措施，畅通后勤保障服务投诉受理平台。在校园门户网站、后勤职能部门网站等公布服务投诉受理部门联系人、联系电话、电子邮箱；在校园商超、学生食堂、学生公寓等场所醒目位置除按规定做好服务主体服务监督联系方式公示外，还要公示学校后勤职能部门服务监督联系方式；在学生食堂设立服务投诉受理站、意见簿等。建立健全师生诉求反映和回应渠道，大力推进“互联网+服务监督”，不断创新管理途径，及时受理服务投诉。

2.强化服务，定期沟通。强化校园管理服务，努力为广大学生提供更加便利、人性化服务，不断提升校园管理服务质量。学校后勤部门要主动与学校学生工作部门、学生群团组织，及学生辅导员、班主任等加强工作沟通，收集信息，改进工作。

3.加强管理，做好宣传引导。按照省教育厅等六部门《关于做好大中专学校学生食堂保供稳价工作的通知》（皖教秘〔2020〕147号）要求，加强学校常态化疫情防控学生生活物资保障供给和价格管理，规范价格形成机制，强化监控措施，保证供应充足、价格合理；依托学校学生伙食（学生公寓）管理委员会等组织，定期召开后勤保障工作分析会，通报情况、听取意见建议，梳理问题，及时整改。按照省教育厅《关于加强高校校园管理服务宣传引导工作的通知》（皖教秘〔2021〕108号）要求，做好校园管理服务宣传引导工作，充分发挥学生群团组织作用，积极引导学生参与伙食（公寓）等校园公共事务管理；加强线下工作，及时回应关切。

三、加强评价考核

依照国家相关法律法规、规范标准及学校后勤工作相关管理制度等，建立学校后勤保障服务工作考核评价办法。加强校园商超、餐饮、住宿等生活服务单位和物业服务单位运营管理，督促其依法依规经营，规范提供服务；加强后勤服务单位（实体）日常监管，落实“周查”“月评”“季考”，以及“学期（年）综合考核”制度；依照合同约定、日常监管、服务投诉、满意度调查以及行政执法查检督查等情况，兑现奖惩措施。

省教育厅已将学校后勤管理制度建设、后勤生活保障机制等落实情况列入学校年度综合考核。请各学校针对提示函内容，认真组织开展自查自纠，补齐短板，完善措施。

安徽省高校后勤管理服务中心

2021年5月21日