

# 后勤集团

## 一、部门职能与岗位职责

### 1.后勤集团职能

后勤集团全面履行学校的后勤管理服务职能，为教学科研以及师生生活提供全面的后勤服务保障。主要职能为：

（1）负责制定校园建设和后勤工作总体规划、后勤各项规章制度及年度工作计划并组织实施；

（2）负责组织学校后勤经费的计划编制、分配使用，组织制定校内各项维修服务标准；

（3）按照与学校签订工作目标责任制要求，负责学校后勤工作服务质量和安全生产的监督、检查和信息反馈，为学校的改革与发展提供有力的后勤保障；

（4）负责对集团员工的管理、培训、考核和奖惩工作，加强后勤队伍建设；

（5）负责管理学校食堂的饮食供应服务和经营管理、食品卫生安全管理，对所有餐厅的设备购置、维修、主副食采购供应及财务等方面进行全面管理；

（6）负责学校学生公寓日常管理，全校学生公寓的入住、调整、退出等手续办理，公寓楼内外公共区域环境卫生保洁，公寓楼门卫值班，配合有关部门做好学生公寓的防火、防盗工作，做好学生公寓楼内的公共设施的日常维护与维修工作；

（7）负责学校教学行政用房、公共区域物业服务管理；

（8）负责全校公用房及教职工住宅房的管理工作，负责房屋屋面维修；

（9）负责学校办公家具的招标采购和报废处理，家具类固定资产的建档和管理、监督；

（10）负责学校公共区域环境绿化管理工作，协助做好校园环境秩序管理和防汛工作；

（11）负责学校的水、电、暖供给保障及校园水电维修、小型水电工程建设等任务；

（12）负责学校班车运行及运输安全保障工作；

- (13) 负责学校的电讯服务业务及通讯电缆管道的运行管理和技术维护；
- (14) 负责学校附属幼儿园的教育教学及管理工作；
- (15) 负责学校宾馆的经营管理工作；
- (16) 负责生产经营用房的日常管理和房屋维修工作；
- (17) 代管学校大集体职工（劳动服务公司）；
- (18) 完成上级部门和学校交办的其它任务。

## 2.后勤集团总经理岗位职责（主管：集团整体工作；分管：集团人事和财务）

- (1) 后勤集团实行总经理负责制；
- (2) 总经理全面主持后勤集团的各项工作，发扬民主，科学决策；
- (3) 团结和带领干部职工努力完成合同规定的服务任务、各类专项工程和其他工作，积极稳妥推进后勤信息化建设和集团的发展；
- (4) 分管集团人事、财务工作；
- (5) 召开总经理办公会议和集团下属中心主任会议，负责审定集团发展规划、工作计划、各项规章制度；
- (6) 组织协调后勤集团内外关系，认真抓好安全生产、综合治理、廉政建设等工作；
- (7) 支持集团党委和工会工作；
- (8) 协调副总经理及各单位工作关系；
- (9) 及时完成上级交办的其它任务。

## 3.后勤集团党委书记岗位职责（主管：集团党务工作；分管：幼儿园、电讯运输服务中心）

- (1) 党委书记全面负责后勤集团党委的工作，认真贯彻执行党的路线、方针、政策以及校党委的各项指示、决定；
- (2) 组织开好党委会，主持讨论研究会议议题，做出决策，组织安排实施并检查落实情况；
- (3) 努力加强班子建设，自觉维护和加强班子团结，主持召开民主生活会，带头开展批评和自我批评；
- (4) 加强党的思想、组织、作风建设，抓好集团党员干部的廉政、勤政教育；

- (5) 掌握并监控幼儿园的教育教学与安全工作；
- (6) 掌握并监控全校运输服务、通信服务的情况；
- (7) 指导协调、监督完善各分管部门相关工作，督导分管各部门执行和落实各项工作任务，配合总经理做好集团管理工作；
- (8) 依照党内有关制度规定完成其它工作；
- (9) 及时完成上级交办的其它任务。

#### 4.后勤集团副总经理（一）岗位职责（分管：办公室、房地产管理办公室、生产经营用房开发管理中心、西北大学宾馆）

- (1) 在总经理的全面领导下，协助总经理工作；
- (2) 有效落实总经理的各项指示，指导协调、监督完善各分管部门相关工作，督导分管各部门执行和落实各项工作任务；
- (3) 熟悉和掌握分管各中心情况，及时向总经理反映问题，提出建议和意见；
- (4) 掌握并监控集团办公室的各项行政工作；
- (5) 掌握并监控全校门面房租赁、使用政策与情况；
- (6) 掌握并监控西大宾馆的经营统筹与对外接待工作；
- (7) 掌握并监控全校房屋政策、用房情况，统筹全校房屋维修改造工作；
- (8) 实行岗位责任制，对分管中心的工作目标和计划的完成情况负责；
- (9) 协调各部门关系，协助总经理建立健全集团统一、高效的行政组织体系和业务运营体系；
- (10) 根据总经理的授权行使权力、执行任务、核控费用，代表总经理参与重要接待、处理重要事务，代表总经理参加或主持会议及其它业务活动；
- (11) 及时完成上级交办的其它任务。

#### 5.后勤集团副总经理（二）岗位职责（分管：饮食服务中心、公寓管理中心、太白校区物业中心、维修工程中心）

- (1) 在总经理的全面领导下，协助总经理工作；
- (2) 有效落实总经理的各项指示，指导协调、监督完善各分管部门相关工作，督导分管各部门执行和落实各项工作任务；
- (3) 熟悉和掌握分管各中心情况，及时向总经理反映问题，提出建议和意

见；

- (4) 掌握并监控全校三校区食堂食品供应与卫生安全工作；
- (5) 掌握并监控三校区学生公寓管理工作；
- (6) 监督、统筹太白校区的校园保洁、绿化及教学楼维保工作；
- (7) 监督、统筹全校维修服务工作；
- (8) 实行岗位责任制，对业务部门工作目标和计划的完成情况负责；
- (9) 协调各部门关系，协助总经理建立健全集团统一、高效的行政组织体系和业务运营体系；
- (10) 根据总经理的授权行使权力、执行任务、核控费用，代表总经理参与重要接待、处理重要事务，代表总经理参加或主持会议及其它业务活动；
- (11) 及时完成上级交办的其它任务。

#### **6.后勤集团副总经理（三）岗位职责（分管：工程技术部、动力服务中心、长安校区物业中心、桃园校区生活服务中心）**

- (1) 在总经理的全面领导下，协助总经理工作；
- (2) 有效落实总经理的各项指示，指导协调、监督完善各分管部门相关工作，督导分管各部门执行和落实各项工作任务；
- (3) 熟悉和掌握集团情况，及时向总经理反映问题，提出建议和意见；
- (4) 监督、统筹全校后勤工程招标工作，掌握专项工程及经费的使用情况；
- (5) 监督、统筹全校水、电、暖的供应及维修工作；
- (6) 监督、掌握长安校区教学区、教工公寓区的物业服务工作；
- (7) 监督、掌握桃园校区教学区、教工公寓区的物业服务工作；
- (8) 实行岗位责任制，对业务部门工作目标和计划的完成情况负责；
- (9) 协调各部门关系，协助总经理建立健全集团统一、高效的行政组织体系和业务运营体系；
- (10) 根据总经理的授权行使权力、执行任务、核控费用，代表总经理参与重要接待、处理重要事务，代表总经理参加或主持会议及其它业务活动；
- (11) 及时完成上级交办的其它任务。

#### **7.后勤集团办公室职能**

- (1) 负责集团党务、政务、事务及综合协调；

(2) 负责集团文秘及档案资料的管理，总经理办公会议纪要的制定、决议落实情况的跟踪，对集团规章制度执行情况进行监督检查；

(3) 负责集团人事劳资事项，人事规章的制订和执行，岗位设置编制及职工招聘的审核监督，聘任和聘用合同的管理；

(4) 组织收集和了解集团各部门的工作动态，协调各部门之间的有关业务工作，掌握各中心主要活动情况；

(5) 负责集团日常行政事务，对外接待，集团总部办公用品的发放；

(6) 协助集团党委书记负责集团党员和职工的政治思想工作以及法纪教育和廉政建设工作；

(7) 及时完成上级交办的其它任务。

## **8.后勤集团办公室主任（党委秘书）岗位职责**

(1) 在集团总经理的领导下，负责处理集团的人事、行政工作，且负责协调横向关系，在集团党委书记的领导下，抓好后勤集团各党支部的建设及组织发展工作；

(2) 负责集团的行政管理工作，集团印章的管理和使用，审核办公用品的管理、使用情况，组织做好文书处理、阅批外来文件，审核工作计划和工作总结以及各类报告的草拟；

(3) 负责统筹集团人事、薪酬、劳资关系等相关业务的管理，并按照国家法律规定，及时督促完善和修订集团相关制度；

(4) 负责集团的定期和年度绩效考核的组织实施工作，参与后勤集团干部的考察工作及管理工作；

(5) 在集团党委书记的领导下，负责处理党委日常事务工作，协助书记拟定工作计划和工作总结以及各类报告的草拟工作；

(6) 及时完成上级交办的其它任务。

## **9.后勤集团房地产管理办公室职能**

(1) 负责公用房及教职工住宅房的交接、验收、调配和监督管理等基础工作；

(2) 负责办理住房搬出、入住变更手续工作，负责学校未出售公有住房的管理和维护工作；

(3) 负责学校房改工作，草拟学校房改工作计划、办法，并按学校研究决定的房改方案组织实施；

(4) 负责对教工住宅、办公用房公共设施的维修，并按规定进行招议标，施工环节的监督和验收等工作；

(5) 负责学校办公家具的招标采购和报废处理，并做好固定资产的建档和管理、监督；

(6) 负责学校地产管理及处理与周边地界纠纷工作，并建立地产资料的档案；

(7) 负责住房、办公用房及固定资产登记、统计、上报工作；

(8) 负责制定房产管理突发事件的预案，并积极落实预案的实施；

(9) 负责有关住宅和办公用房情况来人、来函、来电的接待回复工作；

(10) 及时完成上级交办的其它任务。

#### 10.后勤集团房地产管理办公室主任岗位职责

(1) 在后勤集团的领导下，全面主持房地产办公室的日常工作；

(2) 根据后勤集团工作安排，制定科室年度工作规划并抓好具体落实；

(3) 负责科室干部职工的教育培养及政治、业务学习，组织召开科务会议，督导职工按照分工负责的原则，做好本职工作；

(4) 开展对房地产政策的调查研究，依据学校具体实际，制定房地产管理相关政策，并按照学校决定的相关政策执行和处理；

(5) 负责起草科室相关文件；

(6) 负责学校新建公房的交接、验收工作；

(7) 负责学校公有住房的日常监督管理和调配工作；

(8) 接待校内教职工来访，及教工住房调查，负责住房有关政策咨询；

(9) 维护好住房管理信息系统，及时更新住房信息；

(10) 及时与土地管理部门联系，负责学校土地证的办理工作；

(11) 负责全校各单位各类家具的招标采购的招议标工作，以及固定资产的登记工作；

(12) 管理房地产办公室公章；

(13) 配合公安处办理户口落户手续；

- (14) 组织干部进行突发事件的处理和善后工作；
- (15) 全面负责学校成本价售房工作及教工公寓的分配等工作；
- (16) 负责本校教职工房产证明开具工作；
- (17) 及时完成上级交办的其它任务。

#### 11.后勤集团发展计划部职能

- (1) 负责集团财务预决算方案的制定，对各经营服务实体的财务预决算方案、利润分配等事项进行监督审核；
- (2) 财务计划、汇总报表的编制，集团成本核算；
- (3) 集团资产、集团对各中经济任务合同拟定；
- (4) 集团财会人员的培训、委派和考核；
- (5) 有关财务工作的检查审计安排，集团财务结算和支付体系的完善，工资返还及税务事项，电运中心日常报账业务，日常财务和财会资料管理等工作；
- (6) 负责后勤集团电讯运输中心的财务管理；
- (7) 及时完成上级交办的其它任务。

#### 12.后勤集团发展计划部部长岗位职责

- (1) 负责集团下一年度的经费预算编制工作；
- (2) 负责集团 605 户的各中心的经费分配工作及集团各中心经费任务合同签订工作；
- (3) 负责集团与财务处关于财务方面的联系沟通工作；
- (4) 负责集团 605 户服务性收入及其他收入分配工作；
- (5) 对集团独立核算单位财务预决算方案、利润分配等事项进行监督审核，检查各中心收入、成本核算、开支是否合理；
- (6) 负责定期编制会计报表，并对会计报表进行分析，对集团制定经营管理和决策提供科学准确数据；
- (7) 负责不定期对各中心材料库房进行检查核对；
- (8) 负责集团职工的工资及住房公积金返还工资；
- (9) 负责配合审计、税务部门对集团的财务检查工作；
- (10) 负责做好集团会计人员的财务培训工作；
- (11) 负责集团财务软件的安全运行维护工作；

(12) 及时完成上级交办的其它任务。

### 13.后勤集团工程技术部职能

- (1) 负责学校基础设施改造和环境整治项目的立项工作；
- (2) 负责学校后勤基础设施改造和环境整治项目、院系项目的招标工作；
- (3) 负责学校后勤基础设施改造和环境整治项目的合同管理工作；
- (4) 负责协助解决招标项目实施过程中出现的技术问题，提供技术支持；
- (5) 负责一些专项工程的管理工作，包括可行性研究、立项、实施、结算等；
- (6) 及时完成上级交办的其它任务。

### 14.后勤集团工程技术部部长岗位职责

- (1) 在集团主管领导的领导下，全面负责工程技术部的日常工作；
- (2) 负责组织全部同志进行政治理论学习和专业管理知识的学习；
- (3) 负责制定本部室各阶段工作计划，主持召开部务工作会议；
- (4) 负责起草、修订年度后勤基础设施建设和环境整治项目项目计划任务书；
- (5) 负责学校后勤保障服务的水电暖及锅炉等设备的运行监督；
- (6) 负责对各项后勤基础设施项目的使用情况和维修方案进行论证，及时向学校有关部门提出整改意见和建议；
- (7) 负责后勤专项经费及工程的立项、预算、决算、施工监理、验收及工程资料归档的管理工作；
- (8) 负责校内各院（系）、单位公用房屋的装修招标的前期公告、招标文件的审核以及组织开标会议、验收管理工作；
- (9) 负责节约型校园建设相关制度的制定、相关技术的调研，以及拟采用节约技术专项工程的管理工作；
- (10) 负责改造工程管理范围内相关事务的对外联络工作；
- (11) 协助集团领导制定学校后勤发展规划等工作；
- (12) 及时完成上级交办的其它任务。



#### 15.后勤集团生产经营用房开发管理中心职能

- (1) 负责生产经营用房的日常管理和房屋维修工作；
- (2) 负责生产经营用房的消防安全，定期对经营户进行消防安全检查和消防技能培训；
- (3) 负责长安校区外包物业公司的服务的监督管理工作；
- (4) 负责生产经营用房退回房屋的接收和验收工作；
- (5) 负责新建经营房的招租工作；
- (6) 负责及时催交经营户房租工作；
- (7) 负责做好与校内外部门的协调工作；
- (8) 负责做好有关资料的归集建档工作；
- (9) 及时完成上级交办的其它任务。

#### 16.后勤集团生产经营用房开发管理中心主任岗位职责

- (1) 在集团分管总经理的领导下，提出全校周边地段生产经营用房规划及开发建设方案；
- (2) 负责生产经营用房的日常管理和消防安全工作；
- (3) 拟定生产经营用房开发方面的规章制度及管理办法；
- (4) 负责生产经营用房开发管理中心的收费管理及新建经营房招租工作；
- (5) 负责生产经营用房开发管理中心的工程预决算审核工作；
- (6) 负责生产经营用房开发管理中心的对外协调工作；
- (7) 负责起草和组织与经营户协议的签订协议；
- (8) 负责组织本中心工作人员的理论学习和业务技能培训工作；
- (9) 负责长安校区外包物业公司的服务监督和管理工作；
- (10) 及时完成上级交办的其它任务。

#### 17.后勤集团公寓管理中心职能

- (1) 负责管理、安排调整学生的住宿，负责新生入校和毕业生离校公寓手续的办理；
- (2) 负责配合院系及相关部门做好学生的管理工作；
- (3) 负责学生宿舍内公共财产的管理工作；
- (4) 负责学生公寓内的保洁工作；

(5) 负责学生公寓内的维修工作，负责公寓内的配电室及门禁系统和红外安防系统的管理与协调维护工作；

(6) 负责学生公寓的门卫值班，做好公寓内的安全保卫及防火防盗工作；

(7) 及时完成上级交办的其它任务。

#### **18.后勤集团公寓管理中心主任岗位职责**

(1) 负责组织本中心全体员工的政治学习、业务学习和思想素质教育，带领全体员工执行党的路线、方针、政策，落实集团和学校的各项指示精神，确保全体员工思想平稳安定；

(2) 依据集团的目标和要求，制定科学的管理制度，提高中心的管理水平；

(3) 负责制定本中心的长远规划、年度计划和年终总结；

(4) 负责中心的财务预算及各项经费的管理；

(5) 按照集团的要求，负责本中心全体工作人员的安排、管理、监督和考评，监督检查中心各岗位的服务质量情况、工作完成情况和制度落实情况；

(6) 负责学生公寓的管理工作，做好公寓区内的安全管理工作；

(7) 负责本中心员工三天以上的请销假工作；

(8) 及时完成上级交办的其它任务。

#### **19.后勤集团公寓管理中心副主任岗位职责**

(1) 在中心主任的领导下，全面负责各人分管校区学生公寓的各项工作；

(2) 负责拟定本校区的工作计划，并组织实施和总结；

(3) 负责本校区学生公寓各项规章制度的制定、落实和完善；

(4) 负责本校区综合办公室、管理办公室、维修值班室和各公寓楼的管理工作；

(5) 负责本校区外聘员工的招聘、培训、管理、考核和考评工作；

(6) 负责管理、安排、调整本校区学生的住宿，负责新生入校和毕业生离校公寓手续的安排办理；

(7) 配合院系及相关部门做好本校区的学生管理工作；

(8) 负责本校区学生宿舍内公共财产的管理工作；

(9) 监督、检查本校区公寓内的保洁、维修和各类岗位的工作情况；

(10) 负责本校区学生公寓的情况，做好公寓内的安全保卫及防火防盗工作，

以及检查、上报门禁系统、监控系统和红外安防系统的运行情况；

(11) 批准本校区外聘员工三天以内（含三天）的事假；

(12) 及时完成上级交办的其他工作。

## 20.后勤集团饮食服务中心职能

(1) 在后勤集团的领导下，负责全校学生餐厅、教工餐厅的伙食管理工作；

(2) 执行党和国家的政策、法律法规，按照学校和后勤集团的要求，做好管理工作，完成学校和后勤集团下达的经济指标和各项考核指标；

(3) 在做好伙食供应工作的同时，开发服务项目，改善服务设施设备，提高服务质量；

(4) 为师生提供价格合理、安全卫生的食品；

(5) 负责食品安全，防止食物中毒和其他事故的发生；

(6) 负责搞好民主办伙，接受监督检查；

(7) 及时完成上级交办的其它任务。

## 21.后勤集团饮食服务中心主任岗位职责

(1) 负责中心主任在后勤集团直接领导，负责饮食中心的全面工作；

(2) 负责认真贯彻执行党和国家的方针、政策及学校、后勤集团的各项规章制度，加强中心职工的思想政治教育和职业道德教育，坚持政治学习和业务学习；

(3) 负责制定中心工作计划，制定中心管理工作改革方案，定时进行工作总结，主持讨论、制定、完善各类工作人员的工作规范、操作规范、职业道德规范和各项规章制度，并负责检查落实；

(4) 负责掌握中心的经费使用，遵守国家的财经政策，执行学校的财会制度，加强财务管理工作；

(5) 负责中心人事管理，人员调配和职工的业务技术考核，职称评定工作；

(6) 负责定期对餐厅的成本核算、食品安全等工作进行检查与处理；

(7) 负责开展职工业务培训，不断提高管理水平；

(8) 及时完成上级交办的其它任务。

## 22.后勤集团饮食服务中心副主任岗位职责

(1) 副主任在主任的直接领导下，负责完成各自分管校区餐厅的全面工作；

(2) 认真贯彻执行党和国家的方针、政策及学校、后勤集团的各项规章制度，加强中心职工的思想政治教育和职业道德教育，坚持政治学习和业务学习；

(3) 定期负责检查分管校区餐厅对工作规范、操作规范、职业道德规范和各项规章制度落实情况，每月多次组织相关人员对餐厅进行安全检查，发现问题及时处理；

(4) 协助主任对中心人事管理，人员调配和职工的业务技术考核，职称评定工作，协调各部门之间的工作关系；

(5) 负责保证各分管校区伙食供应工作，检查成本核算等工作；

(6) 负责抓好各分管校区饮食安全工作，防止食物中毒事故的发生；

(7) 负责对分管校区餐厅职工进行安全教育，督促落实安全防范措施，杜绝人身事故和设备事故的发生；

(8) 定期征求分管校区师生对伙食工作的意见和建议，对师生的意见和建议进行研究、处理和答复；

(9) 及时完成上级交办的其它任务。

### **23.后勤集团动力服务中心职能**

(1) 负责管辖范围内的水、电、暖的计量、统计，并做好收费、结算工作；

(2) 负责管辖范围内的水、电、暖设施及设备的日常维修、维护及管理，确保安全运行；

(3) 负责教工和学生浴室的管理及运行；

(4) 负责全校节能工作的规划与实施，及时了解节能技术，根据学校实际实施节能改造项目，并按照国家、省市有关规定申报节能补助资金；

(5) 及时完成上级交办的其它任务。

### **24.后勤集团动力服务中心主任岗位职责**

(1) 在后勤集团的直接领导下，按照承包合同，对中心的工作负全部责任；

(2) 负责全中心人员的政治学习，加强思想教育、法制安全教育、职工职业道德教育；

(3) 负责组织制定中心的各项规章制度，督促检查平时工作落实和规章制度的执行情况；

(4) 负责搞好职工业务培训和队伍建设，提高的服务质量和工作效率；

- (5) 负责中心经费管理，严格执行财经纪律，严格审批制度；
- (6) 负责本单位一般岗位设置及人员的聘任工作；
- (7) 负责对太白校区、长安校区水、电、暖的计量、统计，并做好收费、结算工作；
- (8) 负责对太白校区、长安校区辖内水、电、暖设施及设备的日常维修、维护及管理，确保安全运行；
- (9) 负责太白校区、长安校区教工和学生浴室的管理及运行；
- (10) 及时完成上级交办的其它任务。

#### **25.后勤集团动力服务中心副主任岗位职责**

- (1) 按照承包合同，协助主任做好委托分管的工作；
- (2) 协助主任搞好全中心人员的政治学习，加强思想教育、法制安全教育、职工职业道德教育；
- (3) 协助主任制定中心的各项规章制度，督促检查平时的工作落实和规章制度的执行情况；
- (4) 协助主任做好职工业务培训和队伍建设，提高的服务质量和工作效率；
- (5) 协助主任做好本单位一般岗位设置及人员的聘任工作；
- (6) 协助主任做好全校水、电计量、统计，并做好收费、结算工作；
- (7) 负责对太白校区、长安校区辖内水、电设施及设备的日常维修、维护及管理，确保安全运行；
- (8) 及时完成上级交办的其它任务。

#### **26.后勤集团电讯运输服务中心职能**

- (1) 负责电讯业务，在西安电信分公司、陕西移动公司、陕西联通公司的业务指导下，全面负责三个校区的电讯服务工作，以及通讯电缆管道的运行管理和技术维护工作；
- (2) 配合学校基础设施的建设，实施通信工程，为学校教学科研的发展提供良好的通信保障服务；
- (3) 车辆运输工作，主要负责学校正常的三校区间的教职工通勤班车的运行工作和其它各种学校院系及行政处室的一般运输任务；
- (4) 负责学校有关劳动服务公司原有职工的管理工作，负责国家和学校针

对性劳动服务公司的人事管理工作的规章制度、工资的发放政策在学校的传达、贯彻和执行；

(5) 及时完成上级交办的其它任务。

#### **27.后勤集团电讯运输服务中心主任岗位职责**

- (1) 负责落实学校和后勤集团的各项规章制度和文件精神；
- (2) 全面主持中心工作，负责中心岗位设置、人员聘用、调配工作；
- (3) 全面负责中心日常管理工作、车辆管理工作；
- (4) 负责中心所有财务支出的审批及职工福利的核准发放工作；
- (5) 负责学校电讯服务及车辆发展规划，劳动服务公司的日常管理工作；
- (6) 负责对外业务交流；
- (7) 负责与通信及车辆相关的一切工作及集团领导交办的有关事宜；
- (8) 及时完成上级交办的其它任务。

#### **28.后勤集团电讯运输服务中心副主任（一）岗位职责**

- (1) 协助中心主任做好通信服务日常管理工作；
- (2) 负责学校通信线路设备的更新、改造和新建规划工作，监督做好通信线路日常维护工作；
- (3) 负责指导外线班的各项修理工作及技术培训工作；
- (4) 负责中心的安全生产和防火防盗，杜绝隐患；
- (5) 协助主任做好劳动服务公司的日常管理工作；
- (6) 及时完成上级交办的其它任务。

#### **29.后勤集团电讯运输服务中心副主任（二）岗位职责**

- (1) 管理车辆的运行消耗，合理使用车辆，做好中心司机的日常管理工作；
- (2) 负责中心的车辆调度，做好车辆年检、保险等各类手续的按时办理；
- (3) 负责对车辆进行安全检查，并抓好驾驶员的驾驶技能，不断提高服务质量；
- (4) 负责与交警等和车辆有关的单位进行业务联系；
- (5) 及时完成上级交办的其它任务。

#### **30.后勤集团太白校区物业中心职能**

- (1) 负责太白校区教学区各教学楼和办公楼内公共区域的保洁（自管物业

单位除外)；

(2) 负责各教学楼多媒体设备的管理维护；

(3) 负责除各院系和自管物业单位之外的各办公楼和科研楼公共区域的水电维修；

(4) 负责校园保洁和绿化维护、校区垃圾清运及相关清运垃圾车辆和设备的管理；

(5) 负责太白校区校园环境秩序的监督管理等职责；

(6) 及时完成上级交办的其它任务。

### **31.后勤集团太白校区物业中心主任岗位职责**

(1) 在后勤集团的直接领导下工作，按照集团的要求和中心岗位职责主持中心日常工作；

(2) 负责中心的人事管理工作，与被聘上岗人员签订岗位合同书；

(3) 负责中心发展计划和年度工作计划的制定、各项费用支出的计划和审批。执行财务纪律，严格履行审批制度；

(4) 负责制定、贯彻、落实中心各岗位责任制，并负责指导、监督、检查各岗位的工作完成情况；

(5) 负责审批中心工作计划中的物资需求计划，保证计划的贯彻执行；

(6) 负责受理师生投诉，定期了解对中心各项服务的意见和建议；

(7) 负责做好中心与其他部门之间的沟通协调工作；

(8) 负责业务培训计划制定，抓好中心人员的整体文化素质、工作能力及业务技能的提升；

(9) 负责做好安全教育工作和落实安全防范措施；

(10) 及时完成上级交办的其它任务。

### **32.后勤集团太白校区物业中心副主任岗位职责**

(1) 在集团和中心主任领导下，按照集团和中心的要求协助主任工作；

(2) 做好中心安排分管的工作，并向中心主任负责；

(3) 协助主任负责制定、贯彻、落实中心各岗位责任制，并深入工作实际监督、检查各岗位的工作完成情况；

(4) 协助主任处理师生投诉并搜集对中心各项服务的意见和建议；

- (5) 协助主任做好中心与其他部门之间，以及员工之间的沟通协调工作；
- (6) 协助主任抓好中心员工的整体工作能力及业务技能的培训与提高；
- (7) 协助主任做好安全管理，落实安全防范措施；
- (8) 及时完成上级交办的其它任务。

### 33.后勤集团长安校区物业中心职能

(1) 负责长安校区 1/3/5/7 号教学楼、17 号学生公寓楼、图书馆、化材楼、新建校医院等处室内日常卫生清洁、水电暖基础维修、多媒体教室硬件软件维护及日常管理服务，门卫值班、监控室 24 小时值守，周一至周五学生活动场地管理；

(2) 负责长安校区室外环境卫生清洁，室内外景观鱼池管护，绿化养护、苗木种植、移栽；

(3) 负责化粪池清理，生活垃圾收集、清运，二次供水泵房及水池管理；

(4) 负责校园及家属区的电梯运行、年检及维护管理；

(5) 负责楼内消防器材管理；

(6) 负责作业车辆及机具的养护及管理；

(7) 负责学校各类大型活动及考试相关服务；

(8) 负责长安校区教工公寓的物业服务，包括住户信息登记及建档管理，水、电、暖、物业等项目的收费服务，公共区域环境卫生清洁，电梯运行及维护管理等；

(9) 及时完成上级交办的其它任务。

### 34.后勤集团长安校区物业中心主任岗位职责

(1) 在后勤集团的领导下，负责中心全面工作；

(2) 负责本中心经费合理使用；

(3) 负责召集、主持中心工作会议，贯彻执行学校、集团各项工作会议精神；

(4) 制定中心工作计划、审批、监督、检查各部门的工作计划、方案及落实情况；

(5) 负责制订完善本中心的各项制度、奖罚条例，负责中心考评工作及业务培训；



- (6) 负责中心人事安排、中心人员的岗位设置及调配工作；
- (7) 负责中心安全管理工作，制定完善的安全管理措施；
- (8) 负责做好思想政治工作；
- (9) 及时完成上级交办的其它任务。

### 35.后勤集团长安校区物业中心副主任岗位职责

- (1) 协助主任完成分管工作，做好中心阶段性工作计划和安排；
- (2) 协助主任制定完善的工作计划管理措施，并进行监督检查；
- (3) 负责外聘人员的招聘、辞退、制定管理措施；
- (4) 主任外出时，主持中心的日常工作，并向主任负责；
- (5) 及时完成上级交办的其它任务。

### 36.后勤集团桃园校区生活服务中心职能

- (1) 负责确保园区水、电、暖等公用设施及管网的正常运行；
- (2) 负责桃园校区室外保洁、垃圾清运、绿化养护、住宅区的物业管理；
- (3) 负责教学 2/3 号楼物业管理，主要包括：公共区域保洁；教室门窗、座椅、讲桌（台）、黑板、电气（器）的维修；多媒体教室设施设备的维护管理等；
- (4) 负责学生洗浴、开水供应、冬季供暖（除住宅区 18—12 号楼外）；
- (5) 负责园区水、电、暖和物业费的核算（含虚拟部分）、收取；
- (6) 协助桃园社区部分工作（开具住户办理社区事务相关证明等）；
- (7) 及时完成上级交办的其它任务。

### 37.后勤集团桃园校区生活服务中心主任岗位职责

- (1) 在后勤集团的领导下主持日常工作，对本中心工作全面负责；
- (2) 贯彻执行学校和后勤集团相关规章制度及指示，履行与后勤集团签订的《服务协议》；
- (3) 对中心总体工作的计划制定、实施以及完成情况进行指导、监督和检查；
- (4) 负责主管以上人员的聘用、考核、培训，加强中心员工队伍建设；
- (5) 负责中心各项费用支出的计划和审批，严格履行审批制度；
- (6) 负责主持中心工作会议，及时解决管理中出现的问题；
- (7) 负责制定、完善中心各项规章制度；

(8) 及时完成上级交办的其它任务。

### 38.后勤集团桃园校区生活服务中心副主任岗位职责

(1) 在后勤集团的领导下，协助配合主任工作；

(2) 主管中心安全稳定工作；

(3) 根据中心工作安排，负责分管部门的工作，并向中心主任负责，必要时受委托可代主任行使职权；

(4) 贯彻落实中心的各项规章制度、工作任务，监督检查工作的完成情况；

(5) 协助主任处理师生住户的投诉及建议，对中心的各项服务提出合理化建议；

(6) 及时完成上级交办的其它任务。

### 39.西北大学幼儿园职能

(1) 贯彻国家的教育方针，按照保育与教育相结合的原则，遵循幼儿身心发展特点和规律，实施德、智、体、美等方面全面发展的教育，促进幼儿身心和谐发展；

(2) 严格执行《托儿所幼儿园卫生保健管理办法》以及其他有关卫生保健的法规、规章和制度，切实做好幼儿生理和心理卫生保健工作；

(3) 负责解决全校在职教工子女（2周岁至6周岁）入托问题；

(4) 严格执行国家和地方幼儿园安全管理的相关规定，保障每位幼儿在园安全；

(5) 按照国家相关规定配齐教职工，教职工要具备相应上岗资格，符合国家对幼儿园教职工的基本要求；

(6) 不断加强教职工职业道德教育，使之专业知识和技能以及相应的文化和专业素养；

(7) 及时完成上级交办的其它任务。

### 40.西北大学幼儿园园长岗位职责

(1) 在上级部门领导下，全面主持幼儿园工作，贯彻执行幼儿园管理工作的各项法规政策，严格执行各级教育部门制定的教育教育方针和政策，确定正确的办园目标；

(2) 负责及时传达上级有关指令，负责与上级有关部门签订各类合同、协

议，维护幼儿园的利益，维护职工的权益；

(3) 负责制定幼儿园三至五年办园规划及总结，制定幼儿园管理工作程序，确保幼儿园工作稳步提高；

(4) 负责幼儿园各类人员的编制调整、调入、调出，职称评定及上报工作，负责审查一、二级管理人员考核、评级、聘任工作；

(5) 负责审查幼儿园经费预决算及财务状况，审查园舍、玩教具、设备、修建与改造计划；

(6) 负责指导解决幼儿园工作中的具体问题，促使园内各项工作达到同步前进；

(7) 负责幼儿园的安全稳定工作，督导各部负责人将安全工作责任到人；

(8) 以身作则，严格遵守园内一切规章制度，坚持原则；

(9) 及时完成上级交办的其它任务。

#### 41. 西北大学幼儿园副园长（一）岗位职责

(1) 根据幼儿园办园目标，负责制定各分管校区保教部教育教学、教育科研、教师进修、培训工作计划及总结，各月工作安排及总结；

(2) 负责各分管校区保教人员进修、岗位培训、考勤；

(3) 负责定期召开后勤部每月例会，传达上级有关指令，审查后勤部各组各类工作计划、记录及落实情况；

(4) 负责组织招聘各分管校区符合幼儿园岗位要求的教师、保育员；

(5) 负责对保教、后勤等各类工作人员进行考核；

(6) 负责各分管校区幼儿园招生；

(7) 负责制定设备购置计划，每学年初上报园长，为儿童创设良好的教育环境；

(8) 负责协助园长做好园内安全稳定及临时性工作，积极参与社会公益活动；

(9) 负责每月定期和不定期抽查财务组严格执行国家财务制度情况；

(10) 负责指导门卫人员严格执行门卫、警卫制度，每月向园长进行安全零报告；

(11) 及时完成上级交办的其它任务。

#### 42.西北大学幼儿园副园长（二）岗位职责

（1）根据幼儿园安全管理目标，负责制定幼儿园安全工作计划、总结，以及全园安全计划的检查和执行；

（2）负责及时传达上级安全工作要求，做到上情下达，并将安全工作具体落实到人；

（3）负责每月定期和不定期对全园电器、电脑室、灶房、炊具、大型玩具、消防通道、生活消毒用品、班级用品等的安全检查，有问题及时向有关部门反映并采取有效防范措施；

（4）负责督导安全专干对门卫、警卫人员的业务培训；

（5）负责每学年开展一次全园职工消防知识讲座、消防器材使用培训；

（6）负责组织全园幼儿紧急疏散演习；

（7）负责食品卫生安全管理工作的监督和指导，制定并传送幼儿园各类安全预案；

（8）负责考察教职工身心健康状况，并及时告知分管园长；

（9）负责及时上报解决安全隐患问题；

（10）负责每月到长安校区幼儿园检查指导安全工作两次，并进行书面汇总，和主管园长沟通排除安全隐患，将书面资料留存长安校区幼儿园；

（11）及时完成上级交办的其它任务。

#### 43.后勤集团维修工程中心职能

（1）以安全生产为目标，以服务教学为宗旨，着力解决学校三校区的各项日常维修、改造以及突发应急任务工作；

（2）严格按照学校相关部门的要求，在保证工程质量前提下，努力提高生产效率，应用科学的管理办法，确保施工质量安全；

（3）积极协助相关部门，及时有效的处理各项维修任务，为师生的教学科研做出有力保障；

（4）不断发展壮大施工队伍的建设，积极组织员工的思想建设和业务培训工作，不断提高员工的道德素养及维修技能；

（5）及时完成上级交办的其它任务。

#### 44.后勤集团维修工程中心主任岗位职责

- (1) 中心主任在集团直接领导下工作，主持中心会议和职工大会；
- (2) 负责中心的人事管理工作，并与被聘管理和技术人员签订劳动合同；
- (3) 负责中心的财务管理与支配，在严格执行财经纪律和审批制度范围内，负责职工的劳保、福利、工资、绩效奖金的支配；
- (4) 负责对全中心工作的统筹安排，做到年初有计划、目标，年终有总结，并负责专项工程的策划、管理、检查与组织，严把工程质量关；
- (5) 遵守国家法律、法规及学校的各项规章制度，组织编制中心的各项规章制度，督促检查平时的工作落实和规章制度的执行情况；
- (6) 负责维修和施工队伍建设，负责职工技术培训工作；
- (7) 负责中心安全稳定工作，并做好施工前的安全教育和安全防范工作，检查野外工地安全情况，及时处理事故隐患；
- (8) 负责定期向集团领导汇报和请示，完成上级领导交办的各项工作任务，并做好中心自我建设和发展工作；
- (9) 负责督促检查全体员工履行岗位职责和目标管理制度的执行情况，对中心员工进行考核。
- (10) 及时完成上级交办的其它任务。

#### 45.后勤集团维修工程中心副主任岗位职责

- (1) 协助主任的日常工作，完成主任委托分管的各项工作任务，对分管的工作按中心制定的各项规章制度实行全方位管理；
- (2) 负责中心的安全保卫工作，制定安全防盗、防火制度，定期检查和监督安全防范工作的落实情况，并监督制作安全防火标志；
- (3) 负责制定施工安全制度，定期开展安全教育活动；
- (4) 负责专项工程各个环节的把关，做好验收和结算；
- (5) 负责按时完成长安校区各项维修任务的组织、实施工作；
- (6) 负责中心对外的协调工作，促进各项工作的顺利进行；
- (7) 负责对维修工程主材用料的质量和价格进行监控和管理，检查、复核主要材料、半成品、成品加工件的质量；
- (8) 及时完成上级交办的其它任务。

#### 46.西北大学宾馆职能

(1) 负责学校教学、科研及各种国际交流、学术会议的服务接待，以及承接校外单位各类培训，会议及散客的服务接待工作；

(2) 负责贯彻执行学校、集团下达的各项管理制度和工作要求，做好各项服务接待工作；

(3) 树立先进班组，做好学校对外的“窗口”展示；

(4) 负责完成学校和集团下达的任务；

(5) 及时完成上级交办的其它任务。

#### 47.西北大学宾馆经理岗位职责

(1) 全面主持宾馆工作，负责处理宾馆一切事务，根据上级下达的各项任务指标，制定宾馆的经营计划；

(2) 负责建立宾馆的财务制度和各项管理制度；

(3) 负责建立宾馆的组织管理系统及宾馆管理人员的选聘及录用；

(4) 负责宾馆的安全工作，做到防火、防盗、防毒、防事故及财产物资安全工作；

(5) 负责宾馆中层管理人员的培训以及全体员工的职业素质培养，提高全员能力；

(6) 负责制定宾馆基础设施更新改造方案；

(7) 负责抓好宾馆精神文明建设；

(8) 及时完成上级交办的其它任务。

#### 48.西北大学宾馆副经理岗位职责

(1) 在经理领导下，负责做好分管部门的日常工作；

(2) 定期召开分管部门工作例会，听取工作汇报，检查工作进度，及时解决工作中出现的问题；

(3) 负责检查分管部门工作质量，了解客户反映问题；

(4) 负责组织分管部门完成宾馆下达的各项经济指标及总经理交办的各项工作任务；

(5) 负责组织分管部门严格执行宾馆的各项管理制度，以身作则，严格遵守工作纪律；

- (6) 负责分管部门的安全管理，严防各类安全事故的发生；
- (7) 及时完成上级交办的其它任务。

## 二、服务事项和工作程序

服务项目	工作程序	服务标准	责任人	分管领导
用印盖章	1.填写用印申请单或其他文件，并有单位负责人签字； 2.携带材料至集团办公室主任处盖章并登记备案。	1.热情接待，绝不推诿； 2.认真解答办理相关工作的程序及所需材料，力争一次性办结； 3.及时解释和答复相关问题； 4.及时上传下达，及时与对方沟通。	姓名：田和军 职务：办公室主任 代理责任人：李君茹 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303916	姓名：雷鹏 职务：副总经理 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303920 代理人：胡长才 职务：总经理 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303918
收发文 日常接待	1.通过电话、传真等形式通知办公室； 2.接通知后，立即向分管副总及总经理报告； 3.需要反馈信息的，最迟在一个工作日内日反馈； 4.对于临时接待任务，立即协调组织，做好接待。			
接受 投诉 建议	1.师生可通过来访、电话、微博、微信等方式向集团办公室反应问题、提出建议； 2.办公人员登记问题，并于一个工作日内向相关部门传递问题； 3.及时催促，于三个工作日内将结果通过电话等形式反馈给投诉、建议师生。			
教职工 房产证明 开具流程	1.需要开具房产证明的职工，按照房地产管理办公室提供的证明格式打印纸质版证明； 2.携带身份证或户口本等有关证明前来办理盖章手续。		姓名：罗静 职务：房产办主任 代理责任人：杨兵 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303182	姓名：雷鹏 职务：副总经理 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303920 代理人：胡长才
申请购买 长安校区 地下车位	1.需要申请购买长安校区地下停车位的职工需要向房地产管理办公室递交购买车位申请表； 2.根据房地产管理办公室通知的缴费地点、时间前去办理缴费手			



服务项目	工作程序	服务标准	责任人	分管领导
流程	续； 3.拿着缴费单据及身份证或户口本前来房地产管理办公室办理车位购买手续。			职务：总经理 办公地点：太白校区 后勤集团一层 联系电话：88303918
教职工房屋报修流程	1.教职工所居住房屋屋面（顶层）或外墙出现漏雨、渗水等情况需要维修的，需要到房地产管理办公室进行登记； 2.根据登记信息，安排维修工作人员进行现场查看、确认、维修； 3.维修完成后，教职工对维修情况进行验收。	1.热情接待，绝不推诿；		姓名：雷鹏 职务：副总经理
家具类固定资产建账流程	1.需要进行家具类固定资产登记建账的单位填写固定资产报销单（黄票）一式三份，单位领导签字盖章； 2.根据各院系单位所提供的黄票、购物发票进行固定资产录入登记工作； 3.房地产管理办公室打印验收三联单、条形码标签，做到实物和标签一一对应。	2.实行首问负责； 3.认真解答办理相关工作的程序及所需材料，力争一次性办结； 4.及时解释和答复相关问题； 5.协助解决非职责范围内的事项。	姓名：罗静 职务：房产办主任 代理责任人：杨兵 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303182	办公地点：太白校区 后勤集团一层 联系电话：88303920 代理人：胡长才 职务：总经理
家具类固定资产报废流程	1.需要进行家具类固定资产报废的各院系、单位，需要登录房地产管理办公室页面下载打印《西北大学国有资产处置审批表》和《西北大学家具报废明细表》一式三份并按要求填写并盖公章； 2.以上资料上报房地产管理办公室，现场勘查及相关领导签字确认后，通知相关单位、部门进行报废处理。			办公地点：太白校区 后勤集团一层 联系电话：88303918

服务项目	工作程序	服务标准	责任人	分管领导
日常账务工作	1.严格审核原始单据，报销单据有无中心主任及主管领导签字，经手人和验收人有无签字，报销原始票据是否符合会计法及学校财务制度的要求； 2.在3个工作日内完成报账审核和记账工作； 3.银行及现金业务交于出纳进行收\付和记账工作； 4.月末完成当月账务的结账、出报表和检查银行对账单等工作； 5.月末及时装订凭证； 6.完成领导交办的其它工作； 7.年终打印总账和明细分类账。	1.热情接待，绝不推诿； 2.实行首问负责； 3.认真解答办理相关工作的程序及所需材料，力争一次性办结； 4.及时解释和答复相关问题； 5.协助解决非职责范围内的事项	姓名：陈敏娟 职务：发展计划部部长 代理责任人：相文英 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303906	姓名：胡长才 职务：总经理 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303918 代理人：杨震中 职务：党委书记 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303202
公开招标程序	1.发布公告（在网上进行公示，公示期不小于七天）； 2.企业报名； 3.遴选招标代理公司（议标）； 4.资格预审（资格预审会议由招标代理公司主持，财务、审计、监察、后勤相关人员参与，专家评审，最终确定资格预审通过企业）； 5.编写招标方案审批表（招标方案中应包含《招标方案审批表》、报名公示网页截屏打印件、报名企业资料、资格预审文件、资格预审报告、招标文件）；	1.热情接待，详细解答； 2.为学校基础设施建设提供技术支持； 3.对参与报名的各企业公开、公平、公正； 4.认真解答办理相关工作的程序及所需材料，力争一次	姓名：张敬梓 职务：工程技术部部长 代理责任人：朱铭 办公地点：太白校区后勤集团一层	姓名：李晓峰 职务：副总经理 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303324 代理人：胡长才

服务项目	工作程序	服务标准	责任人	分管领导
	6.发招标文件； 7.现场勘查、答疑； 8.开标； 9.签订合同。	性办结； 5.及时解释和答复相关问题； 6.协助解决非职责范围内的事项。	联系电话：88302967	职务：总经理 办公地点：太白校区 后勤集团一层 联系电话：88303918
验收与 决算程序	1.施工单位自查后，向项目建设单位提供申请验收报告； 2.工程监理和项目建设单位首先初验合格后，由建设单位、施工单位签字盖章，形成书面验收材料报项目经费主管单位，由项目经费主管单位组织项目招（议）标组进行联合验收； 3.验收内容应达到合同书规定的标准； 4.验收合格后形成验收意见书，即《西北大学专项工程验收记录单》，由验收人签字、验收小组组长或主管校长签字及盖章生效； 5.决算应根据验收意见书并按财务程序报相关部门审定结算，付款。	1.热情接待，详细解答； 2.积极与各部门协调、联系、加快验收与决算进度； 3.认真解答办理相关工作的程序及所需材料，力争一次性办结； 4.及时解释和答复相关问题； 5.协助解决非职责范围内的事项。		
生产经营 房的出租、 管理	1.收集数据，核算经营户租金标准，制作当年台帐； 2.将核算数据录入电脑； 3.向经营户公布租金额，定期催缴房租，为经营户开具交租金收据，经营户到银行缴纳租金； 4.经营户持银行交款凭证到生产经营用房开发管理中心登记；签订房屋租赁合同；由生产经营用房开发管理中心统一在财务处开	1.对待经营户，热情接待，认真服务，耐心解释，绝不推诿； 2.实行首问负责； 3.认真解决经营户经营中遇到的困难和问题，按要求办	姓名：张海峰 职务：中心主任 代理责任人：李强 办公地点： 太白校区、长安校区 联系电话：	姓名：雷鹏 职务：副总经理 办公地点：太白校区 后勤集团一层 联系电话：88303920 代理人：胡长才

服务项目	工作程序	服务标准	责任人	分管领导
	税务发票，下发各经营户； 5.经营户办理营业执照，生产经营用房开发管理中心审核出具房屋使用证明； 6.定期组织本中心及相关部门对经营户进行安全检查，配发消防器材； 7.租用房维修：接到经营户报修后，4小时内赶到现场查看，核定维修范围，属学校维修范围及时安排维修； 8.监督管理外包物业提供优质服务：每年一月与外包物业公司签订服务合同，建立常态监督检查机制，每季度组织相关人员对服务情况进行考核，根据考核结果，支付服务费用。	理相关工作的程序及所需材料，力争一次性办结； 4.对经营户反映的问题及时与其沟通，提出解决办法； 5.协助解决非职责范围内的其它事项。	88302767、 88308327	职务：总经理 办公地点：太白校区 后勤集团一层 联系电话：88303918
学生公寓报修	1.登陆 <a href="http://ihome.nwu.edu.cn">ihome.nwu.edu.cn</a> 进行网上报修； 2.微信报修（关注西大公寓管理中心微信）； 3.在本公寓楼值班室登记详细信息进行报修。	1.热情接待，绝不推诿； 2.实行首问负责；	姓名：闫晓红	姓名：李晓方
学生调宿手续	1.填写申请表； 2.院系审批（主管领导签字盖章）； 3.公寓中心审批； 4.若发生住宿费用变更，到财务处办理住宿费补交手续； 5.办理原宿舍退宿； 6.办理新宿舍入住手续。	3.认真解答办理相关工作的程序及所需材料，力争一次性办结； 4.及时解释和答复相关问题； 5.协助解决非职责范围内的事项；	职务：中心主任 代理责任人：樊卫东 办公地点：太白校区、长安校区公寓中心 联系电话：88302765	职务：副总经理 办公地点：太白校区 后勤集团一层 联系电话：88303919 代理人：胡长才 职务：总经理

服务项目	工作程序	服务标准	责任人	分管领导
研究生退宿手续	1.在研究生官网或公寓中心网站下载《西北大学研究生不在校住宿申请》； 2.填写申请表； 3.院系和学工部门审批； 4.退还钥匙，结清相关手续； 5.楼长签字确认； 6.公寓中心盖章；	6.一般报修3小时内完成，如因特殊情况不能完成需报主管领导。		办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303918
学生入住公寓手续	1.凭通知书到收费处交纳住宿费； 2.本科生及硕士生凭缴费收据到所在各公寓楼门卫值班室领取钥匙，按舍号、床号入住并领取住宿卡，按要求填写、张贴本人照片，三日内按宿舍集中交回值班室；博士生住宿持缴费单在公寓管理中心办公室办理现场宿舍分配。			
师生就餐意见反馈服务	1.接到师生意见反馈或投诉，第一时间给师生解决问题，认真解答、解释，做好服务工作； 2.由校区主管主任负责，对相关问题责任人进行批评、教育或处罚； 3.将反馈意见上报中心备案； 4.中心发通报将处理意见公布。	1.热情接待，绝不推诿。 2.实行首问负责； 3.认真解答办理相关工作的程序及所需材料，力争一次性办结； 4.及时解释和答复相关问题；	姓名：张明龙 职务：中心主任 代理责任人：蔡卫斌 办公地点：三校区饮食服务中心办公室 联系电话：88303829	姓名：李晓方 电话：88303919 职务：副总经理 地点：太白校区后勤集团一层 代理人：胡长才

服务项目	工作程序	服务标准	责任人	分管领导
食物中毒事件处理	1.发现食物中毒或疑似食物中毒，发现人或餐厅负责人及时报告； 2.由饮食服务中心各校区副主任及时向中心主任汇报； 3.中心主任及时向后勤集团反映，及时客观报告事件原因以及初步调查分析情况； 4.同时设立应急事件处理小组，处理现场、进行人员救护、调配人力、物力、设备，同时保证伙食正常供应。	5.协助解决非职责范围内的事项。		职务：总经理 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303918
售电手续	1.用户持卡到售电室购电； 2.收费人员读取电卡； 3.收费人员判断是否欠费；如果欠费，补交其他费用，如果不欠费，正常购电。	1.热情接待，绝不推诿； 2.实行首问负责； 3.认真解答办理相关工作的程序及所需材料，力争一次性办结； 4.及时解释和答复相关问题； 5.协助解决非职责范围内的事项。	姓名：傅世强 职务：中心主任 代理责任人：王德民 办公地点：太白校区动力中心 联系电话：88302844	姓名：李晓峰 职务：副总经理 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303324 代理人：胡长才 职务：总经理 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303918
水表、电表更换手续	1.用户自报要求更换水电表； 2.收费人员通知水电工确认水电表是否损坏； 3.水电表异常时，水电工到仓库领取新表； 4.收费组接到水电工通知后在系统开户； 5.水电工更换表具，并将旧表贴好标签后交回收费组 6.收费组抄表底数。			

服务项目	工作程序	服务标准	责任人	分管领导
太白校区 长安校区 水、电维修	1.师生对太白校区和长安校区停电、停水或楼宇外公共用电设施进行报修/公寓物业等管理人员进行报修/住宅用户报修； 2.维修人员填写报修单； 3.维修人员查找故障点； 4.对公共部分进行免费维修，公寓物业或者住宅按照标准收费后维修； 5.报修人员进行评价与反馈。			
学校通讯 保障工作	1.在承诺区域范围内，无条件受理客户宽带装机、移机业务及客户新装宽带； 2.48小时装机：在资源到位前提下，自业务受理后48小时内完成装移机（与客户有预约时间的按预约时间上门安装）；资源条件暂不具备的，20天内完成装移机，对20天内无法完成装移机、通过其它方法替代； 3.24小时修障：在承诺区域范围内客户向我中心申报电信障碍后24个小时内修复障碍。非承诺区域在36小时内修复障碍。	1.缴费服务满意； 2.资费合理满意； 3.通讯质量满意； 4.故障修复满意； 5.投诉处理满意。	姓名：邱卫 职务：中心主任 代理责任人：周斌 办公地点：电讯运输中心办公室 联系电话：88421548	姓名：杨震中 职务：党委书记 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303202 代理人：胡长才 职务：总经理 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303918
学校各院系（科室） 车辆运输 保障工作	1. 申请：可通过电话、微信等渠道申请用车； 2. 派车：接到申请后根据实际车辆情况派车； 3. 使用单位签字确认。	1.正点准时、车容整洁； 2.热情周到、语言文明； 3.安全运行、平稳驾驶。		

服务项目	工作程序	服务标准	责任人	分管领导
三校区院系楼、教学楼、办公楼物业综合服务	<p>1、值班员：早上 6：00 准时打开教学楼门迎接同学进入教学楼。8:00 上课后值班员要在门口和楼上巡查，清除闲杂人员，保障教学楼内环境秩序。处理楼内相关的事宜。晚上 10：10 清理自习学生，关闭门、窗检查水、电，以及可能存在有安全隐患的情况进行详细检查；</p> <p>2、保洁员：早上 7:30 前将教学楼各自区域卫生打扫干净；8:00—10：00 为保洁员各自区域保洁时间，中午 12：00 进入教学楼进行各自区域的卫生打扫，14:00—16:00 进行保洁，循环保洁，直至下班；</p> <p>3、多媒体维护员：每天将所需的教学设备准备好（电池充电、无线麦克风换装电池等）及卫生区域打扫干净，分发登记教师上课要用的多媒体设备。接到报修电话应及时赶到现场，短期内能处理的及时处理，短期内处理不了，应及时告知值班员调换教室，不得影响上课。通知管理员，及时修复。</p>	<p>1、耐心细致，发现问题及时解决；</p> <p>2、文明用语，态度和蔼；</p> <p>3、辖区内主要层面无积尘、无污物，无污渍，无蛛网，无积水，无乱贴乱画；</p> <p>4、洗手台干净无水渍，镜目光亮无污渍，大小便池无污物、无堵塞。</p>	<p>太白校区责任人： 姓名：王童 职务：中心主任 代理责任人：张信儒 办公地点：教学六号楼三层 联系电话：88302823</p> <p>长安校区责任人： 姓名：赵伟 职务：中心主任 代理责任人：胡明德 办公地点：长安校区七号教学楼西侧一层 联系电话：88308628</p>	<p>太白校区分管领导： 姓名：李晓方 职务：副总经理 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303919</p> <p>代理人：胡长才 职务：总经理 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303918</p> <p>长安校区、桃园校区 分管领导： 姓名：李晓峰 职务：副总经理 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303324</p> <p>代理人：胡长才</p>
三校区室外保洁、环境秩序监督	<p>1、室外保洁： 早上 5:00—7:30 第一次打扫 8:30—10:00 区域保洁 10：00—10:30 办公室签到 中午 1:00—2:00 完成二次打扫 2:00—4:00 区域保洁</p>	<p>1、雨雪天气及时清扫路面确保路面无积水、不打滑；</p> <p>2、遇学校重大活动，随时清扫保洁；</p> <p>3、垃圾台无垃圾堆放，日产日清，垃圾车定期维护保养。</p>	<p>桃园校区责任人： 姓名：肖茶圆 职务：中心主任 代理责任人：刘琦</p>	



服务项目	工作程序	服务标准	责任人	分管领导
	2、垃圾清运： 从早晨开始清理教学区、学生公寓、教工公寓及学生食堂垃圾到下午下班。		办公地点：桃园教学区 锅炉房二楼中心主任 办公室 联系电话：88373682	职务：总经理 办公地点：太白校区 后勤集团一层 联系电话：88303918
三校区 校园绿化	1、早上 7:30 发放工具、开工，进行绿地日常维护； 2、10: 00—10:30 办公室签到； 3、下午 14:00—17:00 有序修剪、割草、造型、合理喷洒农药、浇水灌溉。	1、校园树木树冠完整美观、分枝点适合、枝条粗壮、无枯枝死杈；花草和灌木开花及时，株型丰满，行道树无缺株，绿地内无死树； 2、农药配比合理、病虫害控制及时。		
三校区物 业水电维 修（除长安 校区、太白 校区部分 院系和自 管物业单 位）	1、各维修人员须每天对自己管辖区域进行 2 次定时巡检和不定时的检查； 2、对教学楼和教工楼检查时发现问题或各楼维修登记本等级的维修项目及时安排处理，如遇复杂问题，及时上报或与相关部门沟通，尽快予以排查处理。	1.主动巡检，热情接待，及时发现问题，绝不推诿； 2.及时排解所发现的水电设施故障，对于一般性问题限时 2 小时内解决，对于重大故障应在 48 小时内解决，并及时向使用单位做好进展反馈。		

服务项目	工作程序	服务标准	责任人	分管领导
长安校区、桃园校区住宅区费用收缴	1.收集数据（如：水表度数的抄取）； 2.根据相关标准，核算相应费用； 3.将核算的费用数据准确地录入电脑； 4.向住户收取费用。	1.态度热情； 2.确保数据准确无误； 3.认真解答收费过程中住户所询问的相关费用的收取标准和依据。		
长安校区、桃园校区住宅区开具社区相关证明	1.审核住户所带资料（身份证、户口本、结婚证、独生子女证等）； 2.审核资料确认无误向住户开具所需证明（类别：居住证明、初婚未育证明、独生子女证明、二胎证明、天然气卡丢失等）； 3.在中心印章使用登记册进行登记后，在证明上加盖单位印章。	1.态度热情； 2.认真解答需要开具证明的住户所询问的相关问题； 3.做好证明类印章使用登记。		
西大幼儿园职工子女入园手续	1.幼儿园每学年通过西北大学校园网，发出招生通知； 2.教职工本人需持工作证、人事处证明、夫妻双方结婚证、幼儿出生证明或户口本在报名时间内到园办办理入托手续。	1.热情接待，绝不推诿； 2.实行首问负责； 3.认真解答办理相关工作的程序及所需材料，力争一次性办结； 4.及时解释和答复相关问题； 5.协助解决非职责范围内的事项。	姓名：张蕊 职务：园长 代理责任人：黄茜 办公地点：太白校区、长安校区幼儿园 联系电话：88303890	姓名：杨震中 职务：集团书记 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303202 代理人：胡长才 职务：总经理 办公地点：太白校区后勤集团一层 联系电话：88303918

服务项目	工作程序	服务标准	责任人	分管领导
宾馆前厅 办理入住	1.请客人出示相关有效证件并检查证件； 2.让客人填写“入住登记表”并审核； 3.询问客人住宿房间类型，收取押金及相关费用并在电脑系统登记 办理； 4.双手递给客人房卡及押金单据，并告知客人用餐、退房时间等事项； 5.客人离开前台后，及时将入住客人资料存档。	1.主动问好，面带微笑且礼貌、热情； 2.认真、仔细地服务； 3.主动告知客人需要注意的事项。	姓名：杨德义 职务：经理 代理责任人：魏建国 办公地点：西大宾馆 联系电话：88303166	姓名：雷鹏 职务：副总经理 办公地点：太白校区 后勤集团一层 联系电话：88303920 代理人：胡长才 职务：总经理 办公地点：太白校区 后勤集团一层 联系电话：88303918
宾馆前厅 办理退房	1.请客人出示房卡及押金单据； 2.核对房号，通知客房部查房，核实房间消费情况； 3.办理退房手续，退还房费余额，开具相应金额发票。			
宾馆餐饮 服务	1.了解当天客情并通知餐厅服务员用餐人数，做好一切开餐前的准备工作，开餐前五分钟，在各自岗位上迎候客人； 2. 领位员要逐一带位,引领客人就座； 3. 点菜、介绍； 4. 上菜时告知客人菜名，及时检查有无错单、漏单。观察客人用餐情况，及时添加茶水或撤换餐具等； 5. 客人用餐完毕后，清理餐桌。	1.主动问好，面带微笑且礼貌、热情； 2.认真、仔细地服务； 3.主动告知客人需要注意的事项。	姓名：杨德义 职务：经理 代理责任人：魏建国 办公地点：西大宾馆 联系电话：88303166	姓名：雷鹏 职务：副总经理 办公地点：太白校区 后勤集团一层 联系电话：88303920 代理人：胡长才

服务项目	工作程序	服务标准	责任人	分管领导
宾馆 客房部 服务	1.清扫客房; 2.填写服务员工作报告; 3. 填写“交接单”、领取楼层公用房卡、清扫所辖楼层的公共区域、走廊地毯、热水间,清洁客房内部卫生,对房间用品进行消毒; 4. 更新“工作报告表”及“房态控制表”。			职务: 总经理 办公地点: 太白校区 后勤集团一层 联系电话: 88303918

## 三、服务承诺

### 1.后勤集团服务承诺

公开承诺制。现就后勤集团各部门服务事项、流程和标准向全校师生和社会做出公开承诺，保证做到按流程办事、按标准办事。

首问责任制。规定最先接待服务对象的工作人员即首问责任人，要礼貌待人、态度诚恳、积极热情，负责为其办理、解决相关问题，即使服务对象需要办理的事项不属于本人工作岗位职责范围内的事宜，也有义务向服务对象讲清办事的具体程序、承办部门及其工作人员或联系方式。

一次性告知制。每个工作人员要一次性告知服务对象其申办事项所需的全部资料，一次性回答清楚服务对象的提问，一次性验清服务对象提交的材料，努力解决服务对象来回跑“冤枉路”的问题。

限时办结制。对各类常规事项随到随办；对不能当场办理的事项的两个工作日内给予答复；历史遗留的复杂问题，五个工作日内核查清楚，提出处理意见并向本人反馈。

责任追究制。对因“不作为、乱作为、慢作为”行为损害了单位形象或造成了服务对象损失的，严格追究责任。

廉洁自律，不接受任何馈赠，不滥用权力，不以权谋私，严守机密，不跑风漏气。对己清正、对人公正、对内严格、对外平等，树立干部良好形象。

### 2.工程管理方面

对参与学校各项目投标报名的企业热情、耐心提供服务，整个招标工作做到公开、公平、公正。

积极对待院系项目，帮助院系负责老师解决工程项目中的技术问题。

严格按照上级文件精神和我校有关规定，坚持原则、不搞变通，严格按程序办事。

### 3.学生公寓管理服务方面

凡是有人联系办事必须做到首问负责，份内的事情马上办，份外的事情必须联系到人或者提供联系电话等，一定做到让来人满意离开。

严格按照学校、集团和公寓中心有关规定办事，坚持原则、不搞变通，严格

按照职责、程序办事。

严格要求自己，公正廉洁，不接受任何馈赠，不参与服务对象的饭局。用良好的工作、服务态度为职工、学生服务。

#### 4.饮食服务方面

服务于广大师生，努力提高我校餐饮服务水平，改善饭菜质量，满足不同层次、不同地域、不同需求人员的用餐需要。

对全校师生提供基本大伙服务，满足学校中等及以下收入家庭子女基本伙食保障，提供中低价位饭菜。

严格遵守学校、集团的有关规定，狠抓食品安全，保证食品安全的同时，保证饭菜质量，饭菜价格的稳定。

定期进行食品安全法律法规和食品安全知识培训，对日常生产、加工过程中的食品安全状况进行检查并记录，做好安全保障。

加强与学校各个单位的联系，搞好民主办伙，接受监督检查。

#### 5.水电暖保障方面

接到报修电话后两小时内到现场，原则上四小时内解决问题；对当时无法解决的问题在三个工作日内给予答复；历史遗留的复杂问题，十个工作日内核查清楚，提出处理意见并向本人反馈。

严格按照国家、学校、后勤和行业标准有关规定，坚持原则、不搞变通，严格按程序办事。

工作人员具备行业相关证书，认真履行岗位职责、恪守职业道德、按时完成工作任务。

#### 6.校园物业服务方面

##### 管理人员

以身作则，每天不定时到各自管辖区域进行检查督导，对于发现的问题及时安排进行处理。对于师生反映问题及时落实并予以解决。安排各自人员对校园环境秩序进行监督检查，发现问题及时通知相关单位进行整改。

##### 值班员

严格执行门禁制度和流动巡查制度，防火、防盗、防事故，及时排查处置安全隐患。

### **室内保洁员**

辖区内主要层面无积尘、无污物，无污渍，无蛛网，无积水，无乱贴乱画。每日清扫两次，循环保洁。

保洁区内扶手、窗台、每日擦洗，灯具、消防柜、玻璃、公共设施和设备每周擦洗一次。

卫生间每日清洁两次，循环保洁，洗手台干净无水渍，镜面光亮无污渍，大小便池无污物、无堵塞。

### **多媒体维护员**

态度和蔼，服务热情，技术过硬，做好课前准备，不影响教学。

处理好一般性技术问题，做好日常清洁、维护和服务工作。

### **室外保洁员**

日常保洁做到一天两次清扫路面、清扫完毕后一小时维护一次。

每周一三五柏油路洒水，清洗垃圾箱、路标、广告牌。

雨雪天气及时清扫路面，确保人行道和行车道路面无积水（雪）。

遇学校重大活动，随时清扫保洁。

每月清理一次雨水井，雨季每周一次。

垃圾压缩站无垃圾堆放，日产日清，垃圾车定期维护保养。

### **绿化人员**

保洁组一天两次绿地清扫、清扫完毕后一小时维护一次；做到绿地整洁、无杂物、无白色污染，对绿化生产垃圾，随产随清。

修剪组做到校园树木树冠完整美观、分枝点合适、枝条粗壮、无枯枝死杈，修剪科学合理，花灌木开花及时，株型丰满、行道树无缺株，绿地内无死树。农药配比合理、病虫害控制及时。

### **水电维修人员**

主动巡检，热情接待，及时发现问题，绝不推诿。

及时排解所发现的水电设施故障，对于一般性问题限时两小时内解决，对于重大故障应在四十八小时内解决，并及时向使用单位做好进展反馈。

利用寒暑假等长时段节假日，有序安排做好管辖范围内设备设施的维护保养工作。

## 7.幼儿教育方面

以幼儿发展为本，优化教育行为，加强政治业务学习，不断提高自身素质，加强职业道德建设，尽职尽责，勇于创新，促进幼儿身心和谐地发展。

尊重、热爱幼儿，坚持正面教育的原则，杜绝体罚，热爱幼儿，精心育儿。用“爱心、耐心、热心、细心”关爱每一名幼儿。

树立全心全意为家长服务的意识。热情接待家长，耐心回答家长的疑问，认真对待家长的评价。

严格遵守教师行为规范，职业道德规范，以身作则，为人师表，树立活泼、健康、文明的师表形象。

树立敬业奉献精神，以满腔的热情和积极的工作态度对待每天的工作。努力做到有耐心、事业心、责任心，热爱幼儿园，顾全大局，团结协作，为幼儿园奉献自己的一份力量。

## 8.电讯业务服务方面

做到缴费服务耐心细致，通讯质量优质畅通，故障修复快速及时，投诉处理贴心满意。

## 9.车辆运输服务方面

做到整点准时，车容整洁；热情周到，语言文明；安全运行，平稳驾驶；通勤班车零投诉。

## 10.宾馆服务方面

实行严格的岗位责任制，分级管理、层层负责。我们的宗旨是“热情服务于客户，让客人来的高兴，走得满意”。我们要求宾馆全体工作人员在服务过程中做到十字：“热情，周到，礼貌，耐心，细致”。使每位客人有“宾至如家”的感觉。

欢迎广大师生员工监督！

监督电话：88303916

电子邮箱：hqjt@nwu.edu.cn