

湖南科技职业学院文件

湘科职发〔2026〕8号

关于印发《湖南科技职业学院后勤社会化 服务项目管理办法》的通知

各部门、各二级学院：

现将《湖南科技职业学院后勤社会化服务项目管理办法》印发给你们，请遵照执行。



湖南科技职业学院后勤社会化 服务项目管理办法

第一章 总则

第一条 制定目的

为进一步规范学校后勤社会化服务项目管理，理顺管理流程、压实管理责任，提升后勤服务保障质量与效率，构建规范有序、公平透明、安全高效的后勤服务体系，切实维护学校、师生及社会化服务单位的合法权益，防范廉政风险与运营风险，助力学校教育教学、科研管理等各项工作平稳有序开展，结合学校实际，特制定本办法。

第二条 适用范围

本办法适用于学校后勤处牵头实施、归口管理的各类社会化服务项目，涵盖校园物业管理、餐饮服务、零星维修、校园商超、设备维保、污水处理、医疗服务、校区通勤车服务、校园生活配套设施服务（热水、直饮水、洗衣机、电吹风、快递、文印）等所有通过外包、委托、合作等方式引入社会力量提供的后勤服务项目。全校各相关部门、各社会化服务单位及参与项目管理、实施、监督的人员，均须严格遵照本办法执行。

第三条 核心原则

依法合规原则：严格遵循国家法律法规、行业规范及学

校规章制度，项目立项、采购、履约、考核、退出全流程合规操作，杜绝违规违纪行为。

服务育人原则：立足校园服务属性，兼顾服务质量、安全保障与公益属性，贴合师生需求，践行服务育人宗旨，营造良好校园环境。

公平公正原则：项目采购、评审、考核全程公开透明，择优遴选服务单位，平等对待各方主体，保障竞争公平、管理公正。

精细管控原则：细化项目全流程管理标准，强化过程监管、动态考核与闭环整改，提升服务精细化、规范化水平。

权责对等原则：明确学校后勤处、相关职能部门、社会化服务单位的权责边界，各司其职、协同配合，压实各方责任。

第四条 管理职责

学校后勤处作为社会化服务项目的归口管理部门，统筹负责项目立项论证、采购组织、合同签订、履约监管、考核评价、费用结算、档案管理等全流程工作；国有资产管理处负责项目招标采购、验收；财务处负责项目经费预算、资金拨付与财务监管；审计处负责项目全程审计监督，防范廉政风险；学校其它相关部门配合做好服务监管、意见收集、安全督查等工作。社会化服务单位严格按照合同约定及学校管理要求，落实服务责任、保障服务质量、遵守校园管理规定。

第二章 项目立项与准入管理

第五条 项目立项规范

后勤处结合学校发展规划、师生服务需求、校园运维实际及经费预算，科学谋划社会化服务项目，严禁无预算、超预算立项。立项前须开展充分调研论证，明确项目服务范围、服务标准、服务期限、经费额度、资质要求、考核细则等核心内容，形成立项申请报告，按学校审批流程报批，未经审批的项目一律不得实施。

第六条 服务单位准入条件

社会化服务单位须具备合法经营资质，无重大违法违规记录、无重大安全事故记录、无不良信用记录，具备相应的服务能力、资金实力、行业经验及专业团队，符合项目特定资质要求（如餐饮服务须具备食品经营许可证、安保服务须具备保安服务许可证等）。后勤处对意向服务单位开展资质审核、信用核查、业绩调研，严把准入关口，严禁不符合条件的单位承接校园后勤服务项目。

第七条 禁止准入情形

存在以下情形的单位，严禁准入校园后勤社会化服务市场：被列入失信被执行人名单、重大税收违法失信名单的；近三年内存在重大安全责任事故、食品安全事故、校园服务违规违纪行为的；存在围标串标、弄虚作假、商业贿赂等违法违规行为的；经营状况恶化、无法保障服务履约的；法律法规及学校规定禁止承接校园服务的其他情形。

第三章 项目采购与招标管理

第八条 采购方式确定

社会化服务项目采购严格按照国家政府采购法律法规及学校采购管理规定执行，根据项目经费额度、服务性质、市场竞争情况，合理确定公开招标、邀请招标、竞争性谈判、单一来源采购等采购方式。达到公开招标限额标准的项目，必须依法依规开展公开招标；限额以下项目，按学校简化采购流程执行，全程留存采购资料，确保合规可查。

第九条 采购流程规范

1. 编制采购文件：后勤处负责编制采购需求，国有资产管理处牵头编制采购文件，明确项目需求、资质要求、服务标准、报价要求、评审细则、合同条款、违约责任等核心内容，采购文件须经财务、审计、法务等部门审核把关，确保严谨规范。

2. 信息公开公示：项目所有非涉密信息须常态化公开，重点将项目采购需求、中标（成交）结果公告、服务履约年度考核考评情况、合同续签或终止决定等非涉密信息，统一通过学校官方网站、智慧监督管理体系等合规公开平台及时对外公示。主动接受师生、社会公众及相关部门全程监督，以常态化公开强化源头监管，规范后勤社会化服务项目运行管理。

3. 评审遴选中标：依法组建评审小组，严格按照采购文件及评审细则开展评审，坚持择优遴选，杜绝暗箱操作、人情干预，评审结果客观公正、有据可依。

4. 质疑投诉处理：规范受理采购过程中的质疑投诉，依规核查处置，及时反馈处理结果，维护采购各方合法权益。

第十条 采购纪律要求

参与采购工作的人员须严格遵守廉洁自律规定，严禁与服务单位串通舞弊、收受礼品礼金、谋取不正当利益；严禁泄露采购评审信息、违规干预采购流程；服务单位严禁围标串标、弄虚作假、恶意竞价，违者取消参选或中标资格，列入校园服务黑名单，依规追究责任。

第十一条 关键岗位人员定期轮岗交流管理

学校对后勤社会化服务项目管理关键核心岗位实行定期轮岗交流制度。聚焦项目立项、采购组织、日常监管、履约考核、资金支付、合作单位管理等自由裁量权较大的岗位人员，依规开展定期轮岗及内部交流。通过常态化轮岗管理，防范廉政风险，杜绝履职懈怠、利益关联等问题，筑牢后勤社会化服务廉洁规范管理防线。

第十二条 利益冲突主动申报与回避

凡参与学校后勤社会化服务项目立项、采购组织、日常监管、履约考核、费用支付、验收结算等环节的工作人员，本人及近亲属与服务承接单位存在亲属关系、经济往来、合作关联或其他影响公正履职利害关系的，均属于利益冲突情形。相关人员须主动向学校后勤部门和纪检部门书面申报，

并按规定申请履职回避。对应报未报、隐瞒不报、拒不回避并违规参与履职工作、干扰公正管理的，依规依纪追究相关纪律责任。

第四章 合同签订与履约管理

第十三条 合同签订规范

中标（成交）公示期满无异议后，后勤处按规定与社会化服务单位签订正式服务合同，合同内容须与采购文件、投标（响应）文件保持一致，明确服务范围、服务标准、服务期限、人员配置、经费结算、安全责任、考核细则、违约责任、合同变更、解除终止、争议解决等全部条款。合同须经学校法务、财务、审计部门审核，按审批流程签章生效，严禁签订违规合同、空白合同，合同一式多份，学校与服务单位各执留存。

第十四条 履约前期管理

合同签订后，社会化服务单位须按合同约定组建服务团队、配置物资设备、落实服务保障，完成进场备案；后勤处组织开展岗前培训，明确校园管理规定、服务标准、安全要求、考核细则等内容，督促服务单位完善内部管理制度、应急预案，做好服务衔接，保障项目平稳落地。

第十五条 日常履约监管

后勤处建立常态化履约监管机制，安排专人负责项目日常巡查、台账记录、问题督办，重点监管服务质量、人员在

岗、安全运营、合规经营等情况；畅通师生意见反馈渠道，通过线上平台、意见箱、座谈调研等方式，及时收集师生诉求，对服务不到位、违规操作等问题，下达整改通知书，限期整改到位，形成“巡查-发现-整改-复查”的闭环管理。

第十六条 合同变更与续签

服务合同原则上不得随意变更，确因学校需求调整、政策变动等需变更的，须经双方协商一致，签订书面补充协议，按学校审批流程报批，严禁私自变更合同内容。合同期满前，后勤处组织开展全面考核评估，考核合格且符合续签条件的，按规定流程办理续签手续；考核不合格或不再续签的，按合同约定做好服务交接、退场清算工作。

第五章 服务考核与评价管理

第十七条 考核体系构建

后勤处建立“日常考核+月度考核+年度考核+师生评价”相结合的综合考核体系，细化考核指标，量化考核标准，考核内容涵盖服务质量、服务效率、安全管理、合规经营、人员管理、应急处置、师生满意度等方面，考核结果与服务经费结算、合同续签、评优惩戒直接挂钩。

第十八条 考核实施流程

1. 日常巡查考核：后勤处管理人员每日开展现场巡查，记录服务履约情况，作为月度考核基础依据，发现问题当场督促整改。

2. 月度集中考核：每月末组织专项考核，对照服务标准逐项核查，结合日常巡查记录、师生投诉反馈，评定月度考核等级，考核结果书面告知服务单位。

3. 年度综合考评：年末汇总月度考核结果、师生满意度评分、安全运营情况等，开展年度综合考评，形成考核报告，作为合同续签、经费结算、奖惩处置的核心依据。

4. 师生满意度评价：定期开展师生满意度调研，将师生主观评价转化为量化考核指标。满意度评价细分服务态度、响应时效、卫生保洁、运维保障、问题整改成效等客观量子项，实行标准化打分评级。调研结果按固定权重计入服务单位月度及年度综合考核总分，直观反映师生实际服务诉求。坚持以师生评价为服务提质导向，倒逼服务单位补齐服务短板、规范服务流程，持续提升后勤社会化服务保障质量与师生服务体验。

5. 业务活动监督员评价：建立业务活动监督员常态化监督评议机制，学校定期选派业务监督员参与日常巡检、现场督查、月度考核及专项考评工作，对服务质量、履职情况及问题整改开展监督评议。

第十九条 考核结果运用

考核结果分为优秀、合格、基本合格、不合格四个等级：考核优秀的，可优先考虑合同续签，给予适当激励；考核合格的，正常履约结算；考核基本合格的，限期整改，扣减相应服务经费；考核不合格的，按合同约定追究违约责任，情节严重的终止合同，清退出校园服务市场。

第六章 安全管理与应急处置

第二十条 安全责任落实

社会化服务单位是服务项目安全运营的第一责任人，须严格落实校园安全管理规定，健全安全生产、食品安全、消防安全、治安防范等安全管理制度，配齐安全设施设备，加强从业人员安全培训，定期开展安全隐患排查整治，严防安全事故发生。后勤处定期开展安全督查，对安全隐患零容忍，督促服务单位筑牢安全防线。

第二十一条 应急处置机制

学校与社会化服务单位共同建立应急处置预案，针对食品安全事故、水电故障、火灾险情、突发舆情、极端天气等突发事件，明确应急流程、责任分工、处置措施。发生突发事件时，服务单位须第一时间启动预案，开展应急处置，同时上报后勤处及学校相关部门，协同做好善后处置工作，最大限度降低损失与影响。

第二十二条 安全违规追责

服务单位因管理松懈、操作违规引发安全事故，或隐患整改不到位的，学校有权责令暂停服务、扣减履约保证金、追究违约责任；造成学校财产损失、师生人身伤害或不良社会影响的，依法依规追究服务单位及相关人员责任，终止服务合同，列入校园服务黑名单，禁止再次承接学校任何服务项目。

第二十三条 管理责任倒查

实行后勤社会化服务安全与管理工作的责任倒查追责制度。凡因管理人员履职不到位、失职渎职、监管不力、隐患排查整治不力，引发重大安全责任事故、严重服务质量事件或违纪腐败问题的，在依法依规严肃追究相关直接责任人责任的基础上，同步倒查追责相关领导的日常监管、履职管控和监督管理责任，层层压实后勤安全管理主体责任。

第七章 项目退出与责任追究

第二十四条 正常退出流程

服务合同期满、考核不合格不再续签，或双方协商一致解除合同的，按正常流程办理退出。服务单位须按约定完成服务交接、物资盘点、费用清算、人员退场等工作，移交相关服务资料，确保校园服务不间断，后勤处全程监督退出流程，做好验收清算。

第二十五条 强制退出情形

服务单位存在以下情形之一的，学校有权单方终止合同，责令强制退出：发生重大安全责任事故、食品安全事故，造成严重后果的；严重违反校园管理规定、违规经营、乱收费，拒不整改的；围标串标、弄虚作假、商业贿赂等违法违规行为经查实的；服务质量极差、师生满意度极低，考核连续不合格的；擅自转包、分包服务项目的；法律法规及合同约定的其他强制退出情形。

第二十六条 责任追究机制

对社会化服务单位的违规违约行为，严格按合同约定追究违约责任，扣减服务经费、赔偿损失；对学校参与项目管理、采购、监管的工作人员，存在违规违纪、失职渎职、滥用职权、谋取私利等行为的，依规依纪给予处分；涉嫌违法犯罪的，移交司法机关处理。

第八章 档案管理与附则

第二十七条 档案规范管理

后勤处建立社会化服务项目专项档案，实行“一项一档”管理，完整留存项目立项、采购文件、合同文本、履约记录、考核资料、安全台账、费用结算、整改文书、退出清算等全流程资料，档案分类整理、规范归档，专人负责保管，留存期限符合学校档案管理规定，确保全程可追溯、可核查。

同步建立社会化服务项目及服务承接单位廉政风险档案，专项记录履约期间监督检查、问题整改、师生投诉、奖惩情况及各类廉政相关履职信息，作为服务单位准入遴选、合同续签、评优清退的重要依据。

全面推行社会化服务项目全过程电子化留痕管理，巡查督查、报修处置、考核评分、审批拨付等所有管理环节一律通过信息化平台线上操作，自动留存办理记录、时间节点及责任人，做到全程留痕、真实完整、不可篡改。所有纸质档案和电子档案统一接受纪检、审计部门的监督抽查。

第二十八条 经费结算管理

服务经费严格按照合同约定及考核结果结算，后勤处审核服务履约情况、考核结果、费用明细，按学校财务流程办理经费拨付，严禁违规结算、超付经费；服务单位须按规定开具合法票据，依法履行纳税义务，配合学校财务、审计核查工作。

第二十九条 其他事项

本办法未尽事宜，按照国家法律法规、行业规范及学校相关规章制度执行；如遇政策调整，按最新规定修订完善。本办法由学校后勤处负责解释，自发布之日起正式施行。

