



无锡职业技术学院后勤服务承诺

随着全国高校后勤社会化改革的不断深入，为进一步推进后勤社会化改革的步伐，不断提升我校后勤管理水平和服务质量，满足师生的服务要求，特制定无锡职业技术学院后勤服务承诺，敬请广大师生员工予以监督。

一、后勤服务指导思想

- 1、服务理念：师生为本，服务至上。
- 2、服务宗旨：服务教学，服务科研，服务师生。
- 4、服务态度：主动服务，微笑服务，亲情服务。
- 3、服务目标：学校满意，职工满意，师生满意。

二、后勤服务意识承诺

- 1、依法办事，遵章守纪。

认真贯彻执行国家、省、市法律、法规及学校有关规定，严格监管，秉公办事，依法行政，为学校教学、科研和师生生活提供有力的后勤保障。

- 2、办事公开，接受监督。

公开办事程序和结果，接受学校各部门和师生员工监督。

- 3、廉洁自律，不谋私利。

后勤人员在工作中，必须做到务实、廉洁、勤政、高效、遵纪守法，工作人员不得以权谋私，不得在公务活动中收受礼金和各种有价证券，坚持廉洁服务。

- 4、实事求是，调查研究。

坚持实事求是的原则，深入调查研究，探索研究后勤工作在学校改革发展过程中如何发挥应有的积极作用，熟悉和正确掌握有关政策和法律、法规，务求实效。

- 5、限时服务，提高效率。

后勤工作人员接到师生员工来电、来信、或接待来访，能当日答复的要给予明确答复，需进一步落实或协调有关部门解决的，要在三个工作日内给予答复。

凡接到承、交办事情，从接收的次日起，七个工作日内作出答复。需



要请示上级或需要与有关部门协调解决的，三个工作日内转报、转送完毕，确因其它原因不能按时办结的事项，必须向交办（当事）方说明事由。

对师生或部门反映问题和意见预约时间，务要准时，不让师生多跑一次路。后勤工作人员深入现场办公，不出现一次失约，能现场解决的马上解决，需进一步落实或协调的，要在三个工作日内给予答复。节假日实行值班制度，及时处理发生的问题。

三、后勤服务内容承诺

1、维修服务工作承诺；

- (1) 定期对公共照明设备系统进行巡查，及时更换损坏的灯器具。
- (2) 维修过程中爱护公物，维修结束保证现场清洁。维修做到约时不误、工完料清、事后回访。
- (3) 校内维修工程招投标，严格遵守相关政策，保证招投标工程公开化，接受监督。
- (4) 一般维修接到报修通知后，一小时内给予回复，一般问题三天内修复。紧急维修在二十分钟到达现场，一般问题 2 小时内修复，较大问题一般不超过 24 小时。

2、采购服务工作承诺；

- (1) 校内采购严格按照《无锡职业技术学院物资采购管理办法》和《无锡职业技术学院招投标管理办法》操作程序执行；
- (2) 采购成本严格按照使用部门所核成本来控制，运行中在确保质量的前提下将成本降至最低；
- (3) 采购数量和型号严格按照使用部门的要求进行，有任何变动都要及时与使用部门沟通，禁止私自增减型号和数量；
- (4) 坚持廉洁公开采购，禁止采购部门任何人员收取回扣，接受全校师生监督。

3、环卫服务工作承诺；

- (1) 公共环境卫生清扫和垃圾清运一律在每天早上 8:00 之前结束。白天保洁随时进行，及时清理道路、绿化带、花坛中的纸屑、树枝、塑料袋等垃圾。



(2) 公共楼宇的楼道、楼梯、扶手、单元门和公共卫生间每天清扫、擦拭一遍。路牌、各类标牌、垃圾桶等公共设施一周擦拭两遍。

(3) 出现下水道堵塞现象随时疏通清理，主干道下水道每周清理一次，化粪池每年疏通清理一次，确保无异味、无污染、无堵塞。

4、绿化服务工作承诺；

(1) 有计划的更新主要景点的树木，养护好名贵树木，按季节修剪树木，及时修剪枯枝死树，保证补栽苗木 90% 的成活率。

(2) 定期喷洒农药，消除树木病虫害；定期给树木浇水，防止树木干枯。

(3) 节约用水，利用微灌设施定期给草坪、绿化带浇水，严禁漫灌现象。草坪施肥一年一次，草坪枯死面积控制在 5%。

5、水电保障工作承诺；

(1) 学校水电 24 小时供应，因故停电停水应提前 6 小时公告停水停电时间，临时跳闸 2 小时处理完毕。

(2) 路灯照明随季节进行调整，方便夜间行走，杜绝电能损耗。

(3) 水电抄表公开透明，收费严格按标准收取，杜绝少收多收现象。提供查询服务，明白消费。

6、运输保障工作承诺；

(1) 车辆准点出发，规定时速运行，规定时间到达。

(2) 雨天雪天，减速行使，规范操作，确保行车安全。

(3) 部门用车必须按用户要求准时到达接送地点，不接受用户的任何馈赠，不提食宿要求。严格按标准计价收费。

7、饮食服务工作承诺；

(1) 严格进货渠道，规范加工程序，确保饮食安全。

(2) 翻新花色品种，兼顾营养搭配，合理制定价格，满足不同需要。

(3) 准点开饭，保证供应时间，增设服务窗口，杜绝拥挤现象。

(4) 服务人员周到服务，热情接待，定额足量售饭，杜绝短斤少两现象。

(5) 服务人员及时清扫和整理餐厅，随时收拾碗筷，擦拭桌面，保持



用餐环境的整洁、舒适。

8、校园安保工作承诺；

- (1) 保安 24 小时值班，每两小时巡逻一次，防范和排除安全隐患；
- (2) 礼貌接待来人来访，确保校内无闲杂人员；
- (3) 指挥区域内车辆停放整齐，无乱摆摊设点，及时清理各类广告和张贴物。
- (4) 文明执勤，礼貌用语，耐心解释，不得与师生发生任何争执和冲突。

9、医疗服务工作承诺；

- (1) 以病人为中心，遇到紧急情况，做到随叫随到，体现全心全意为全校师生员工服务的宗旨；
- (2) 坚持挂牌上岗，服务态度和蔼，不乱开处方；
- (3) 设立意见箱，及时查证落实，接受群众监督；
- (4) 坚决贯彻执行《药品管理法》，采购药品必须建有真实、完整的药品购进记录，禁止向无合法经营资格的单位采购药品。对在库药品定期清查，及时处理变质、失效药品。

10、信息服务工作承诺；

- (1) 本着服务的理念，保障学校中心机房及网络的正常运行，网络出现不稳定时，不分时段全力投入解决，信息点故障或电话故障报修确保 30 分钟内到现场；
- (2) 微笑服务，实施报修跟踪负责制，信息中心人员不管谁接到电话，负责跟踪处理，及时回访；
- (3) 保障服务器及相关业务系统的正常运行，做到重要数据每天备份，及时更新系统、安装系统漏洞补丁，每月更改一次服务器密码。邮件等重要系统每周检查服务器日志，并做好相关异常记录；
- (4) 逐步完善学校信息系统为全体师生更全面的信息服务；
- (5) 面向全体师生提供信息化咨询及技术支持服务。

上述服务承诺，衷心接受师生员工的监督，如果发现有违诺现象或对服务工作有异议，请用书信、电话、面谈的方式向我们投诉，后勤受理投



无锡职业技术学院后勤党总支

诉部门将在接到投诉之日起 15 个工作日内给予投诉部门、个人答复或告知处理结果。

投诉监督电话：81838889，81838901

投诉地址：无锡职业技术学院基建楼 207

无锡职业技术学院后勤党总支

2015 年 4 月 14 日

沈心同

宋朝华

姜斌

陆

程家福