



高校后勤质量监督管理制度




目

CONTENCT

录

- 引言
- 高校后勤质量监督管理制度概述
- 高校后勤质量监督管理制度
的核心内容
- 高校后勤质量监督管理制度
的实施与执行



目

CONTENCT

录

- 高校后勤质量监督管理制度成效评估与改进
- 案例分析



01

引言



背景介绍



高校后勤管理现状

随着高校规模的扩大和后勤服务需求的增加，后勤管理面临着诸多挑战，如服务质量不稳定、监管不力等。

质量监督管理的必要性

为提高后勤服务质量，确保师生生活需求得到满足，建立完善的高校后勤质量监督管理制度至关重要。



目的和意义

目的

通过建立科学、规范、有效的质量监督管理制度，提高高校后勤服务质量，保障师生合法权益。

意义

有利于提升高校整体管理水平，促进后勤服务规范化、专业化发展，为师生创造更好的学习和生活环境。





02

高校后勤质量监督管理制度概述



定义与特点



定义

高校后勤质量监督管理制度是指对高校后勤服务进行全面质量管理，确保后勤服务质量和安全的一系列规章制度和实施措施。

特点

全面性、系统性、规范性、专业性、动态性。



制度的重要性



80%

提高后勤服务质量

通过规范的管理制度，确保后勤服务质量和安全，提高师生满意度。



100%

保障学校正常运转

后勤服务是学校正常运转的重要保障，完善的管理制度能够确保后勤服务的稳定性和可靠性。



80%

促进后勤改革与发展

健全的管理制度能够推动高校后勤改革，提高后勤服务效率，促进后勤事业的发展。



国内外现状与发展趋势

国内现状

我国高校后勤质量监督管理制度建设取得了一定的成果，但仍存在一些问题，如制度不健全、执行不力等。

发展趋势

随着高校后勤社会化改革的深入推进，高校后勤质量监督管理制度将不断完善，信息化、智能化管理手段将得到更广泛应用。同时，高校后勤质量监督管理制度将更加注重与国际接轨，吸收国外先进的管理理念和方法，不断提高管理水平和质量。



03

高校后勤质量监督管理体系的核心内容



质量标准与规范

制定明确的后勤服务质量标准

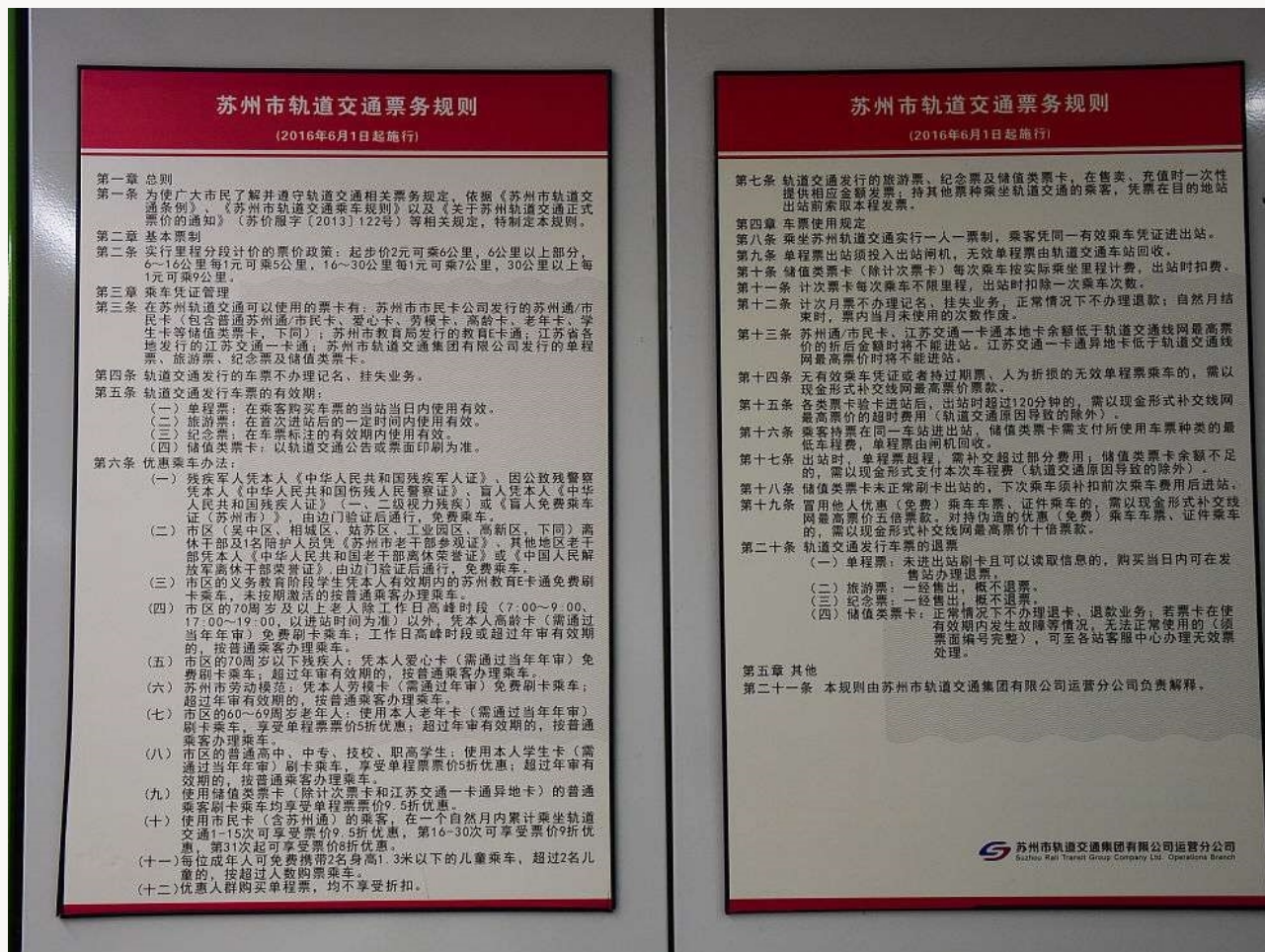
根据高校后勤服务的特性和要求，制定出具体的、可衡量的服务质量标准，包括服务范围、服务内容、服务要求等。

建立规范的操作流程

针对高校后勤服务的各个环节，制定出规范的操作流程，确保服务过程的有序性和高效性。

定期更新质量标准和规范

随着高校后勤服务需求的变化和技术的进步，定期对质量标准和规范进行更新和调整，以保持其有效性和适用性。



苏州市轨道交通票务规则

(2016年6月1日起施行)

第一章 总则

第一条 为便利广大市民了解并遵守轨道交通相关票务规定，依据《苏州市轨道交通管理条例》、《苏州市轨道交通车票规则》以及《关于苏州轨道交通正式票价的公告》(苏价服字〔2013〕122号)等相关规定，特制定本规则。

第二章 基本票制

第二条 实行里程分段计价的票价政策：起步价2元可乘4公里，4公里以上部分，6~16公里每1元可乘5公里，16~30公里每1元可乘7公里，30公里以上每1元可乘9公里。

第三章 乘车凭证管理

第三条 在苏州轨道交通可以使用的票卡有：苏州市市民卡公司发行的苏州通/市民卡(包含普通苏州通/市民卡、爱心卡、劳模卡、高龄卡、老年卡、学生卡等储值类票卡，下同)；苏州市教育局发行的教育E卡通；江苏各地发行的江苏交通一卡通；苏州市轨道交通集团有限公司发行的单程票、旅游票、纪念票及储值类票卡。

第四条 轨道交通发行的车票不办理记名、挂失业务。

第五条 轨道交通发行车票的有效期：

- (一) 单程票：在乘客购买车票的当站当日内使用有效。
- (二) 旅游票：在首次进站后的一定时间内使用有效。
- (三) 纪念票：在车票标注的有效期内使用有效。
- (四) 储值类票卡：以轨道交通公告或票面印刷为准。

第六条 优惠乘车办法：

- (一) 残疾人凭本人《中华人民共和国残疾人证》、因公致残警察凭本人《中华人民共和国伤残人民警察证》、盲人凭本人《中华人民共和国残疾人证》(一、二级视力残疾)或《盲人免费乘车证》(苏州市区、相城区、姑苏区、工业园区、高新区，下同)离休干部及1名陪护人员凭《苏州市老干部参观证》，其他地区老干部凭本人《中华人民共和国老干部离休荣誉证》或《中国人民解放军离休干部荣誉证》，由边门验证后通行，免费乘车。
- (二) 市区的义务教育阶段学生凭本人有效期内的苏州教育E卡通免费刷卡乘车，未按期激活的按普通乘客办理乘车。
- (三) 市区的70周岁及以上老人除工作日高峰时段(7:00~9:00、17:00~19:00，以进站时间为准)以外，凭本人高龄卡(需通过当年年审)免费刷卡乘车；工作日高峰时段或超过年审有效期的，按普通乘客办理乘车。
- (四) 市区的70周岁以下残疾人；凭本人爱心卡(需通过当年年审)免费刷卡乘车；超过年审有效期的，按普通乘客办理乘车。
- (五) 苏州市劳模模范：凭本人劳模卡(需通过年审)免费刷卡乘车；超过年审有效期的，按普通乘客办理乘车。
- (六) 市区的60~69周岁老年人：使用本人老年卡(需通过当年年审)刷卡乘车，享受单程票票价5折优惠；超过年审有效期的，按普通乘客办理乘车。
- (七) 市区的普通高中、中专、技校、职高学生：使用本人学生卡(需通过当年年审)刷卡乘车，享受单程票票价5折优惠；超过年审有效期的，按普通乘客办理乘车。
- (八) 使用储值类票卡(除计次票卡和江苏交通一卡通异地卡)的普通乘客刷卡乘车均享受单程票票价9.5折优惠。
- (九) 使用市民卡(含苏州通)的乘客，在一个自然月内累计乘坐轨道交通1~15次可享受票价9.5折优惠，第16~30次可享受票价9折优惠，第31次起可享受票价8折优惠。
- (十) 每位成年人可免费携带2名身高1.3米以下的儿童乘车，超过2名儿童的，按超过人数购票乘车。
- (十一) 优惠人群购买单程票，均不享受折扣。

苏州市轨道交通票务规则

(2016年6月1日起施行)

第七条 轨道交通发行的旅游票、纪念票及储值类票卡，在售票、充值时一次性提供相应金额发票；持其他票种乘坐轨道交通的乘客，凭票在目的地站出站前索取本程发票。

第四章 车票使用规定

第八条 乘坐苏州轨道交通实行一人一票制，乘客凭同一有效乘车凭证进出站。

第九条 单程票出站须投入出站闸机，无效单程票由轨道交通车站回收。

第十条 储值类票卡(除计次票卡)每次乘车按实际乘坐里程计费，出站时扣费。

第十一条 计次票卡每次乘车不累里程，出站时扣除一次乘车次数。

第十二条 计次月票不办理记名、挂失业务，正常情况下不办理退款；自然月结束时，票内当月未使用的次数作废。

第十三条 苏州通/市民卡、江苏交通一卡通本地卡余额低于轨道交通线网最高票价的折后金额时将不能进站。江苏交通一卡通异地卡低于轨道交通线网最高票价时将不能进站。

第十四条 无效乘车凭证或者持过期票、人为折损的无效单程票乘车的，需以现金形式补交线网最高票价票款。

第十五条 各类票卡刷卡进站后，出站时超过120分钟的，需以现金形式补交线网最高票价的超时费用(轨道交通原因导致的除外)。

第十六条 乘客持票在同一车站进出站，储值类票卡需支付所使用车票种类的最高车程费，单程票由闸机回收。

第十七条 出站时，单程票超程，需补交超过部分费用；储值类票卡余额不足的，需以现金形式支付本次车程费(轨道交通原因导致的除外)。

第十八条 储值类票卡未正常刷卡出站的，下次乘车须扣前次乘车费用后进站。

第十九条 冒用他人优惠(免费)乘车车票、证件乘车的，需以现金形式补交线网最高票价五倍票款。对持伪造的优惠(免费)乘车车票、证件乘车的，需以现金形式补交线网最高票价十倍票款。

第二十条 轨道交通发行车票的退票

- (一) 单程票：未进出站刷卡且可以读取信息的，购买当日内在发售站办理退票。
- (二) 旅游票：一经售出，概不退票。
- (三) 纪念票：一经售出，概不退票。
- (四) 储值类票卡：正常情况下不办理退卡、退款业务；若票卡在有效期内发生故障等情况，无法正常使用的(须票面编号完整)，可至各站客服中心办理无效票处理。

第五章 其他

第二十一条 本规则由苏州市轨道交通集团有限公司运营分公司负责解释。



监督方式与流程



01

设立专门的监督机构

在高校后勤管理部门中设立专门的监督机构，负责后勤服务质量的监督和检查。

02

制定监督计划和流程

制定详细的监督计划和流程，明确监督的时间、范围、方式、频率等，确保监督工作的有序进行。

03

实施定期与不定期的监督检查

定期对后勤服务进行全面的监督检查，同时不定期地进行抽查和突击检查，以确保服务质量持续达标。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/575032012013012011>