

## 关于开展 2017 年度后勤“优质服务月” 活动方案的通知

各科室：

现将《2017 年度后勤“优质服务月”活动方案》、《后勤“优质服务示范岗”活动实施办法》印发给你们，请后勤各科室及全体员工遵照执行。

后勤管理处  
2017 年 11 月 17 日

## 2017 年度后勤“优质服务月”活动方案

为扎实推进“品质后勤”建设，强化职工服务意识，展示后勤良好形象，提升服务质量和水平。现决定在全体员工中开展以“服务质量提升”为主题的 2017 年度后勤“优质服务月”活动。

### 一、活动目的

通过开展“优质服务月”活动，进一步强化员工“热情、安全、高效、优质”的服务宗旨，提高服务技能，提升服务质量和水平；以“学习身边榜样，争当先锋模范”活动为载体，创建一批“优秀班组”、“服务示范岗”树立服务先进典范和模范，充分发挥榜样的作用，进一步营造“比、学、赶、帮、超”的良好氛围，强化服务意识，提高服务质量，打造服务品牌。

### 二、组织领导

(一) 成立后勤“优质服务月”活动领导小组。

组 长：刘武定

副组长：张肖伟、邱文杰

组 员：邓燕林 陶湘琦 姚科翼 王育兰 韦祯迨 黄绥展

罗必毅 柳燕玲

(二) 各科室成立活动领导小组，各科室负责人担任组长，负责制定本科室“优质服务月”活动计划并组织实施。

### 三、围绕主题，开展系列活动

(一) 开展员工思想意识教育培训活动。学习宣传贯彻党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，并结合后勤推进“两学一做”

学习教育中开展“争创文明岗位、争当服务明星”活动，积极开展员工思想政治、职业道德、服务意识及服务精神、工匠精神等的教育培训，统一员工思想认识，坚定服务学校立德树人根本任务和“三服务、两育人”的宗旨，坚定优质服务理念，积极构建适应学校发展需要的新时代后勤。

**（二）完善制度建设。**各科室围绕后勤 2017 年经营管理目标、安全责任目标，结合实际工作开展形式多样活动，狠抓工作落实，强化成本管理。建立和完善各项工作制度、监管制度和工作流程等，理顺工作关系，提高工作效率，形成长效管理机制，有力提升后勤综合服务保障能力。

**（三）开展服务改进活动。**公开服务承诺，忠实践诺，主动接受师生监督；优化服务方式、服务流程，提供方便、周到、贴心服务；调整规范满意度调查表，组织开展全后勤满意度调查、后勤服务问卷调查，召开征求意见座谈会，走访服务对象，加强与师生员工的沟通交流，了解服务质量、服务提供情况及服务对象的服务需求和意见建议，持续改进服务。

**（四）开展岗位技能竞赛活动。**加强员工队伍建设和素质提高，开展岗位职责培训教育，各科室根据各岗位工作特点开展员工岗位技能竞赛及岗位培训、练兵活动，激励员工立足岗位，钻研技术，学习提高，打造职业化、专业化、高素质员工队伍，提高服务技能和水平。

**（五）开展与学生的共建活动。**与校学生会伙委会联合开展食堂安全卫生大检查、“走进食堂”活动，组织学生参观食堂食品加工流程与食品安全管理，体验食堂粗加工、清洗等简单工作，增进食堂与学生的沟通和交流，促进相互理解、相互支持；与校团委联系开展主题劳动日活动，培养学生培养了青年学生热爱劳动、敢于吃苦的优良品质。

**（六）开展质量提升活动。**强化 ISO9001 质量管理体系、ISO22000 食

品安全管理体系标准贯彻力度，深化 7S 管理、6T 管理、施工现场标准化管理。

**（七）开展“安全月”活动。**贯彻落实学校安全稳定工作会议精神，积极参加学校“安全月”各项活动；开展安全宣传、培训及应急演练，营造人人关注、人人参与、人人监督安全的舆论氛围和社会环境；继续深入开展安全大检查和隐患排查治理工作，梳理明确后勤及各科室安全管理台账目录，建立后勤消防安全档案。

#### **四、具体内容**

##### **（一）加强食堂服务管理，提高饮食保障能力**

###### **1、推进制度化、标准化、规范化管理**

（1）坚持服务宗旨，规范服务行为。食堂人员在进行饮食服务活动中，做到挂牌上岗、着装整洁，仪表端正、文明卫生，态度热情、细致周到，明码标价、满足需求。

（2）正确处理经营与服务的关系，做到社会效益与经济效益相统一，师生利益、食堂利益和学校利益相兼顾。达到以优质的质量、实惠的价格、精湛的厨艺、良好的服务、卫生的环境吸引更多的师生用餐，提高就餐率和满意率，提高食堂自我生存能力和发展能力。

（3）科学管理，精心操作，确保伙食质量与价格稳定。加强采购管理监督，精打细算，节能减耗，降低成本。达到品种多样，色泽美观，营养丰富，味道纯正，卫生安全，价格实惠稳定。

（4）认真落实各项管理制度。规范管理工作，执行饮食质量标准。

###### **2、加强食品安全卫生管理**

（1）食堂实行食品卫生量化分级管理，继续按照标准化食堂建设标准

做好食堂卫生及食品卫生。达到食堂内保持环境卫生、干净、整洁，桌椅清洁卫生、空气新鲜，操作间有防蝇防尘设备，配备有满足需要的餐用具清洗消毒设施和专供存放消毒后餐用具的保洁设施，有供学生洗手、洗餐具的清洗池。

(2) 成立食品卫生监督小组，负责对食堂食品卫生进行监督检查。把好原料采购卫生关，加工卫生关、销售卫生关、冷藏卫生关，严格把住病从口入，严格防范食物中毒事故发生。

(3) 卫生管理制度上墙。制定有餐厅卫生、操作间卫生、仓库卫生、环境卫生、个人卫生、采购验收卫生、粗加工卫生、烹调卫生、分餐间卫生、餐用具洗涤消毒卫生、食品贮存保管卫生等制度。制定有食物中毒事故和食品安全事件应急预案。

## **(二) 增强维修服务能力，做好维修保障工作**

1、加强员工队伍作风效能建设，增强服务能力，提高办事效率。

(1) 增强服务意识、责任意识，热情为师生的工作、学习、生活提供水、电、木等的综合服务，做到维修及时，达到限时办结、服务主动、态度热情、礼貌周到、耐心细致、优质高效。

(2) 切实保障水电正常供给，以满足教学、办公、科研、生产、生活用水用电。做好发电、供配电设施的检修保养，使之始终处于良好状态，以备随时发动供电；做好校园环境亮化工作，为师生夜间行走、保卫部门夜间治安巡逻，环卫员工夜间卫生清扫提供方便条件，促进校园文明层次提高；做好自来水二次加压设施的检修保养，保持设施正常运转；做好师生生活饮用水水质的检测与蓄水设施的卫生防护，做到定期清洗和消毒；做好水电卡充值服务，为学生正常生活提供保障。

(3) 抓好队伍建设。加强员工思想教育，职业道德教育，敬业爱岗教育和业务、技能培训，促进养成良好的劳动纪律和具有过硬的技术技能；坚持以多种形式诚恳地向师生征求意见、建议和要求，不断改进工作，提高服务能力，完善服务工作，提高师生的满意率。

(4) 管理制度健全并上墙，抓好贯彻执行。制定有停电停水、安全突发事件应急预案。

## 2、切实做好水电节约工作，做勤俭节约的表率。

(1) 加强舆论宣传工作，运用校园网络、广播电台、校报校刊、板报墙报等舆论传媒工具，大力宣传节约水电的重要意义，倡导营造节能减耗的浓厚氛围。

(2) 加强水电使用管理巡查制度。杜绝因管理缺失或维修懈怠出现的“跑”、“冒”、“滴”、“漏”现象；加强自我约束，破除水电管理部门用电用水的任意性、特殊性、优越性观念，做到节能减耗从自我做起，从点滴做起，从大局着想，自觉做好节电节水工作，在学校开展节约活动中做好表率。

(3) 做好电、水消耗的计量与数据统计工作，做到计量统计数据准确，各科室、各环节具体消耗清楚，对严重超标准的部门和环节提出应对措施，力争达到最低耗费。

## (三) 继续抓好卫生优秀学校建设，进一步优化学校发展环境

1、增强环境服务能力，提高环境卫生质量，促进学校环境卫生建设深入开展。

(1) 切实抓好卫生工作管理建设，增强员工的服务意识、责任意识、效率意识和环境意识。卫生清扫保洁服务实行条管块保，分片包干，责任

到人，任务到人、限时清扫，限时清运的长效运行机制；做好二次保洁巡回拾捡作业，对道路、公共地段、草坪和绿篱上的个别零星纸屑、烟头、塑料袋和瓜果皮核进行清除；做好公共厕所的清洗保洁、通风排臭；做好垃圾的清运和杂草清除；道路旁和公共场所设置规范够用的垃圾筒；做到校园环境保持长效清洁干净，厕所清洁无臭味，沉沙井干净、沟渠畅通无堵塞，垃圾日产日清，环卫设施齐全，达到环境卫生质量明显提高，环境卫生服务能力明显增强，校园发展环境明显优化。

（2）坚持服务宗旨，规范服务行为，提高教学楼服务质量和服务能力。为教学工作提供优质文明服务。做到勤奋、热情、周到、卫生、舒适、师生满意。保持教室整洁卫生，桌椅清洁、摆设整齐，窗明壁净、楼梯扶手无积尘，节能明显，实现教学楼环境进一步优化，

（3）抓好员工队伍思想教育、敬业爱岗教育、职业道德教育和业务技能培训，促进培育养成一支具有良好工作作风、良好劳动纪律、良好职业道德、良好业务技能，良好团队精神的员工队伍。

（4）健全各项卫生工作管理制度，制度上墙，抓好落实；制定有安全减灾、突发事件应急预案。贯彻执行爱卫会工作布置，认真开展爱国卫生活动，消灭卫生死角和“脏乱差”现象；做好校园“除四害”工作；配合校门诊部做好校园环境卫生防疫工作。

## 2、加强校园绿化美化服务工作，为建设园林式校园努力奋斗。

（1）积极做好校园绿化美化服务工作，使校园环境卫生与校园绿化美化相得益彰，自然和谐。实施多种花，广植树，扩灌木，少种草的绿化新思路，充分利用现有资源条件，逐步将单一扁平式绿化结构改变为多元复合立体式园林结构，将目前树木少草地多，耗工耗能大、绿化管理成本高

的绿化格局改变为以乔木为标致、以灌木为主体、以花卉为装扮、以草地为衬托，省工节能、成本低的园林结构新格局。

(2) 积极开展与校外交流，学习引进花卉生产新技术，促进花卉生产管护水平提高；增加花卉新品种、生产产量和质量。超额完成花卉生产任务指标，保障四季有花，满足校园美化需要。

(3) 加强树木、草地的养护管理。做好苗圃幼苗的培植，树木移植补缺，调整改造和草坪护理工作，达到校园环境树木茂盛，草地绿茵，整洁舒适，和谐优美。

#### **(四) 增强医疗保健服务能力，提高门诊工作水平**

1、加强员工队伍作风效能建设，搞好防病治病工作。

(1) 坚持服务宗旨，规范服务行为。卫生所医务人员在进行医疗保健活动中，做到“五心”、“五一样”。即：诊断要精心，诊疗要细心，护理要耐心，服务要热心，家属要放心；生熟人一样，城市农村一样，干部群众一样，不同民族一样，教师学生一样；一切从病人出发，热情为病人服务。

(2) 加强门诊工作规范管理，提高医疗就诊质量。努力达到：管理科学化、工作程序化、操作常规化、质量标准化、设施规格化、服务优质化。

(3) 管理制度健全并上墙，抓好落实执行。制定有防疫抗疫、公共卫生突发事件应急预案。

(4) 加强医务人员的专业技术培训，有较好的政治业务素质。师生员工患病就医能及时得到医治，治愈率高，门诊、病房病历记载完整清楚，无医疗差错和责任事故。

2、贯彻执行“预防为主，防治结合”的方针，实现医疗保健管理目标。



(1) 做好师生卫生健康知识和良好卫生习惯养成的宣传教育。认真做好师生员工体检、新生和毕业生的体检与体质评估工作。

(2) 加强传染病防控工作。

(3) 做好对食堂食品卫生安全、校内门面、食品售卖点卫生安全的监督检查工作以及对学校环境卫生的督促检查工作。

#### 四、活动要求

(一) 后勤各部门要认真组织进行“优质服务月”活动的动员和布置，要结合各自工作特点，聚焦师生服务需求，制订实施切实可行的优质服务措施。

(二) 后勤全体员工必须充分认识开展优质服务对提升后勤服务品牌形象的重要意义，牢固树立为广大师生员工提供优质服务的思想，积极投身到“优质服务月”活动之中。

(三) 后勤各部门要加强员工教育，严格劳动纪律，统一思想，提高认识，转变观念，积极倡导勤奋务实、爱岗敬业精神。

(四) 后勤全体党员、各类先进评选的先进个人要充分发挥模范带头作用，做好“传、帮、带”，带动其他员工一起为师生提供规范、优质、贴心的服务。

(五) 后勤全体员工要统一着装，挂牌上岗，文明用语，微笑服务，积极、热情为师生员工服务，把工作做细、做实。

(六) 采取多种形式，拓宽沟通渠道，加强与师生的沟通和交流，虚心听取师生意见和建议，持续改进。

(七) 后勤党支部、各部门必须加强对“优质服务月”活动的组织和领导，加强工作落实，规范管理，优质服务；要做好宣传报道工作，积极

宣传优质服务理念和做法，积极宣传好人好事；要做好活动总结工作，促进今后工作的改进和提高。

## 五、活动安排

### （一）宣传发动，制定计划（11月20日-24日）

各科室要高度重视优质服务月活动，开展员工动员会议，11月24日前，各科室制定并上报本科室优质服务月活动方案。

### （二）活动实施，检查监督（11月25日-12月25日）

活动过程中，由后勤办公室牵头组织，通过海报宣传、统一着装、挂牌上岗、网络宣传等方式营造活动氛围；各科室根据本科室活动方案积极开展各项活动，检查督导小组开始工作。

### （三）活动总结（12月25日-12月30日）

各科室要认真对照活动方案开展“优质服务月”活动，于12月30日下午17:00前将本科室“优质服务月”活动开展情况、“优秀组织部门”“优秀班组”候选组、“优秀个人”候选人事迹材料报送后勤办公室。

## 六、奖项设置

本次活动设置“优秀组织奖”、“优秀班组”、“优秀个人”、“优质服务示范岗”四个奖项，将满意度调查、服务质量与结果作为评优依据之一，对创建工作进行综合考评，奖项评选另见《2017年度后勤“优质服务月”活动评优办法》、《后勤“优质服务示范岗”活动实施办法》。

附1：2017年后勤“优质服务月”活动评优办法

附2：后勤“优质服务月”班组划分表

附3：后勤“优质服务示范岗”活动实施办法

附 1:

## 2017 年度后勤“优质服务月”活动评优办法

为顺利开展优质服务月活动，通过评比表彰、鼓励先进，发掘并树立后勤服务系统优秀典型，切实提升服务质量，根据《桂林航天工业学院 2017 年度后勤“优质服务月”活动方案》的相关要求，现制定本办法。

### 一、参评单位

饮食服务科、物业管理科、维修管理科、卫生所

### 二、奖项设置及评选名额

本次优质服务月活动设置“优秀组织奖”、“优秀班组”、“优秀个人”三个奖项，具体参评条件及评选名额如下：

#### （一）优秀组织奖（评选名额 2 个）

评选条件为：

- 1、按照活动方案开展系列活动要求，结合本部门实际制定了完整、具体的活动方案，并按计划完成各项活动。
- 2、组织开展了 2 个以上工种的职工技能比赛。
- 3、多形式、多层次、多渠道开展职业技能培训，培训成效显著。
- 4、面向全校师生开展了 1 个以上有亮点、有特色的服务、经营或管理，得到师生的好评和认可。
- 5、活动期间无服务质量事故投诉或安全事故发生，经查属实一票否决。
- 6、各项活动信息宣传及时到位，通过横幅、新闻等方式，活动影响力较大。
- 7、师生满意度测评较高。

#### （二）优秀班组（评选名额 7 个）

评选条件为：

- 1、班组全体成员发扬主人翁精神积极参加“优质服务月”活动，活动期间班组全体成员积极献计献策提出合理化建议。
- 2、活动期间无服务质量事故投诉或安全事故发生，经查属实一票否决。

- 3、在技能比赛、技能培训等方面做出贡献和取得显著成绩的班组。
- 4、班组服务态度好，服务质量高，工作效果好，得到师生的认可。

### **（三）优秀个人：（按员工人数的 10% 进行评选）**

#### **评选条件为：**

- 1、有较强的责任心，认真履行岗位职责，工作吃苦耐劳，主动热情，出色地完成了 2017 年工作任务。
- 2、认真贯彻执行上级的指示与要求，意识和大局意识强，团结同志，遵章守纪。
- 3、努力学习、刻苦钻研技术，工作技能、业务水平提高快，能胜任工作岗位的要求。
- 4、服务意识强，服务态度好，服务质量高，得到服务对象的普遍好评。
- 5、活动期间无服务质量事故投诉或安全事故发生，经查属实一票否决。

### **三、评优程序**

参评科室根据本办法各奖项的参评基本条件及评选名额、本科室活动方案所制定的评选依据，在活动总结阶段向后勤办公室报送候选组或候选人，具体要求如下：

1. “优秀组织奖”、“优秀班组”候选组评选报送。参评科室报送本单位填写优秀组织奖、优秀班组推荐表报送后勤办公室，各部门工作特色和工作成绩占 40%，后勤服务质量监督小组检查工作占 30%，满意度测评成绩占 30%。

2. “优秀个人”候选人评选报送。参评科室报送本科室“优秀个人”候选人，报送名额分别为：按员工人数的 10% 报送后勤办公室（同时上报事迹材料）

### **四、奖励**

对获得“优秀组织奖”、“优秀班组”、“优秀个人”的个人颁发奖状、发放奖金，“优秀组织奖”奖金 1000 元、“优秀班组”奖金 500 元、“优秀个人”奖金 200 元。

附 2:

## 后勤“优质服务月”班组划分表

科室	序号	班组	备注
饮食服务科	1	食堂管理组	共 7 个 班组
	2	北校区食堂红案组	
	3	北校区食堂白案组	
	4	南校区食堂红案组	
	5	南校区食堂白案组	
	6	南校区食堂清洁组	
	7	北校区食堂清洁组	
物业管理科	1	花卉组	共 10 个 班组
	2	南校区绿化组	
	3	北校区绿化组	
	4	北校区道路清扫与厕所保洁组、二次保洁	
	5	南校区道路清扫与厕所保洁组、垃圾清运	
	6	北校区 1 号教学楼管理员班组	
	7	北校区 2 号教学、图书馆保洁员班组	
	8	1、2 号实验楼保洁组	
	9	南校区飞天楼管理员班组	
	10	巡天楼管理组	
维修管理科	1	电工组	共 3 个 班组
	2	水工组、仓管	
	3	木工组	
卫生所	1	医生组	共 2 个班组
	2	护士组	
合计			22 组

附表 1: 2017 年度后勤优质服务月活动优秀组织奖推荐表

申报部门	
主要事迹	<p style="text-align: right;">签章:                                  年    月    日</p>
分管处领导意见	<p style="text-align: right;">签名:                                  年    月    日</p>
处长意见	<p style="text-align: right;">签名:                                  年    月    日</p>

备注: 主要事迹由科室填写, 可附页。

附表 2: 2017 年度后勤优质服务月活动优秀班组奖推荐表

申报班组		所属部门	
班组基本情况			
主要事迹	<p>班组长签字: _____ 年 月 日</p>		
科室意见	<p>签章: _____ 年 月 日</p>		
分管处领导意见	<p>签名: _____ 年 月 日</p>		
处长意见	<p>签章: _____ 年 月 日</p>		

备注: 主要事迹由科室填写, 可附页。

附表 3： 2017 年度后勤优质服务月活动“优秀个人”推荐表

姓名		岗位	
所在班组		所属部门	
主要事迹			
	签名： 年 月 日		
科室意见			
	签章： 年 月 日		
分管处领导意见			
	签名： 年 月 日		
处长意见			
	签章： 年 月 日		

备注：主要事迹由科室填写，可附页。