

浙江树人大学后勤保障处文件

浙树后[2018]11号

关于印发《后勤保障处各部门2019学年 第一学期核心问题分析与解决》 任务分解的通知

各部门：

根据后勤保障处2019学年第一学期的工作重点及工作要求，为提高各部门工作思考、分析解决问题的能力，促进后勤服务质量的提高，现将本学期《后勤保障处各部门2019学年第一学期核心问题分析与解决》印发给你们，请贯彻执行。

后勤保障处

2018年9月

后勤保障处各部门 2019 学年第一学期

核心问题分析与解决

一、物业服务中心

核心问题：招工难及管理层断层

改进目标及途径：1、完善系统的岗前、岗中培训。2、在整合现有人员基础上，进一步完善绩效考核方式激发员工积极性。3、通过组织特色文化活动，提升员工凝聚力。4、科学合理设立员工留任及培养标准。

二、公寓服务中心

核心问题：学生不规范使用电器给公寓消防安全带来较大安全隐患及未来学生公寓规划方案谋划

改进目标及途径：1、加强学生安全宣传教育和引导。2、加大查处力度。3、加强生活服务设施建设，强化亲情化服务。4、与学工、保卫处沟通联动，尝试建立学生公寓评价考核体系和信用机制建设。5、做好数据资源整理及调研，对北校区综合楼及杨汛桥二期投入使用后楼宇资源调整及服务管理模式的提早谋划。

三、维修服务中心

核心问题：水电技术专业人员的缺失，管理和服务能力跟不上师生需求

改进目标及途径：1、建立有效的“用人机制”来解决

提供优质服务要求与现实的服务能力之间的矛盾。2、通过服务育人，改变迁就式服务。3、用好专业单位，重视自己的成长。4、加强对日常工作管理和监控，建立维修工作分析及隐患每周汇报制度。

四、饮食服务中心

核心问题：餐饮公益性与经营性平衡，以及综合楼餐饮运行规划

改进目标及途径：1、实行系列降亏增效措施，提高餐饮经营能力，确保餐饮公益性保障，做到零亏损。2、强调全成本核算，注重绩效考核，逐步实行餐饮管办分离。3、整合利用好餐饮资源，明确餐厅定位，挖潜增效、灵活经营，合理规划综合楼餐饮的运行方案。

五、接待服务中心

核心问题：细节服务意识欠缺，缺少服务主动性。

改进目标及途径：1、组织系列有针对性的培训和宣传，如驾驶员服务礼仪、文明用语、驾驶员心理等。2、制订服务奖惩机制。3、协调好用车单位的关系，满足服务需求。

六、绿化服务中心

核心问题：规避用工风险

改进目标及途径：1、优化队伍和年龄结构等问题。2、合理员工岗位设置，避免高龄员工承担高风险任务。3、加强安全管理，增强安全防护措施。

七、综合事务部

核心问题:规范性与专业性欠缺, 事务执行的规范较弱, 考核及满意度调查等未能客观体现后勤服务质量。

改进目标及途径: 1、提高信息化标准及水平, 完善微后勤平台。2、调整业务规范及工作流程相关制度, 统一标准。3、强化专业学习及交流培训。4、建立有效的效能考评体系, 调整绩效奖励办法, 做好各部门考核与处考核的结合。

八、商贸服务中心

核心问题: 如何处理好与人、与商户的关系, 贯彻契约精神的执行。

改进目标及途径: 1、坚持立场、强化管理, 针对不同类型的承租者, 对不同情况逐一分析、妥善处理。2、制度上规范招投标流程、强化合同管理。3、严格执行合同内容, 加强日常监督考核。4、服务上要保持良好沟通, 配合承租者解决困难。

九、卫生所

核心问题: 两校区各类医疗服务需求与医疗服务供给能力之间的矛盾。

改进目标及途径: 1、合理人力资源配置, 做好人员的梯队建设。2、掌握当前门诊医疗服务托管现状、分析原因、落实举措, 谋划好今后的运行模式。3、做好调研, 对新校

区搬迁后，统筹两校区公共卫生管理和校园医疗服务模式提早谋划。