

中共南京航空航天大学后勤集团委员会文件

后勤党字〔2025〕5号

关于印发《后勤集团2025“三化建设”主题年实施要点》的通知

各单位：

为适应学校“双一流”建设需求和全面深化改革要求，进一步提升后勤服务质量和效能，后勤集团决定开展“三化建设年”行动，现将《后勤集团2025“三化建设”主题年实施要点》予以印发，请结合实际认真抓好贯彻落实。

附件：后勤集团2025“三化建设”主题年实施要点



中共南京航空航天大学后勤集团委员会

2025年3月21日

附件

后勤集团 2025 “三化建设” 主题年实施要点

2025 年，是“十四五”规划收官之年，也是“十五五”规划布局之年。为适应学校“双一流”建设需求和全面深化改革要求，进一步提升后勤服务质量和效能，后勤集团决定开展“三化建设年”行动，即以“规范化、信息化、精细化建设”为重心，聚焦师生痛点、管理堵点、服务盲点，精准发力，进一步提升后勤服务管理能力和服务水平，持续完善安全、高效、优质、智慧的后勤服务保障体系。

一、加强规范化管理

聚焦制度、流程、标准维度，通过规范化建设，打造“制度为基、流程为纲、标准为尺”的后勤管理体系，确保各项工作有章可循、有据可依，为集团高质量发展提供坚实保障。

1.完善制度建设：以集团新一轮制度建设为契机，进一步梳理现有管理制度，查漏补缺，形成覆盖全业务、全流程的规范化制度体系，消除管理盲区。集团层面重点识别与学校最新政策不符和年久滞后的制度文件，中心层面重点梳理制定与行业规范相适应、相匹配的制度文件，最终形成集团-中心两级制度汇编文件。

2.优化工作流程：落实《后勤集团标准化手册》的宣贯工作，在培训、实践、考核中进一步优化服务路径，简化繁琐环节，提高工作效率。建立标准化工作监督机制，在检查中促标准化落实

落地，也通过检查及时发现问题，优化工作流程。

3.明确服务标准：根据不同服务业态的特点，制定详细的服务标准，定期组织员工学习服务标准，并以“岗位大练兵”为载体，不断强化标准要求。公开服务标准和服务承诺，接受师生监督，确保服务质量，推动从“纸面规定”向“全员行为”转化。

二、推进信息化建设

依据学校信息化顶层设计及后勤信息化总体设计框架，结合后勤实际业务现状，统筹考虑学校“一校四区一港”一体化后勤业务治理体系搭建，配套开展相关信息系统建设，按以下原则开展实施：

1.整体规划、分步实施：结合集团已有信息化建设成果，统筹整体规划、分步建设实施。为降低项目实施风险，对每个分步实施内容也拆分为多个步骤进行。分步骤实施、分步骤应用。

2.充分利旧，创新建设：在建设过程中，对已经建设完成的信息系统，经评估后可继续使用的，应以“利旧”原则全部接入至总体框架中。同时，在总体框架中，根据实际业务需求，充分利用物联网、人工智能等先进的信息技术，对原有业务进行智慧化赋能，创新建设一批具有较高使用价值的软硬件信息系统。

3.降本增效，强化监管：后勤信息化建设的重点在于建设效果，其表现形式应集中在降本增效、强化监管方面的业务。每建设一套软硬系统，在建设之前都应该围绕是否降本增效了、是否强化监管了进行充分论证与评估，以确保发挥信息系统的使

值。

4.优化服务，提升体验：后勤业务覆盖面广、涉及内容多，与师生日常生活、工作、学习密切相关。在信息化建设与实施方面，更应该考虑将与师生服务体验有明显提升的内容优先实施建设，并更应该强化在实施建设过程中，信息系统交互使用、问题处理等方面的保障体系建设。

表 后勤信息化建设任务分解表

序号	重点项目	工作任务及改革举措
1	建设校园综合服务管理系统（一期）	建设校园综合服务管理系统（一期），包括人事管理系统、校园地理空间管理系统、报修与库房管理系统、部分封闭管理区域门禁管理系统等项目，有效提升相关业务管理工作的效率和规范化程度。
2	新建天目湖校区公寓楼智能终端	新建天目湖校区公寓楼智能终端，实现学生业务自助办理、公寓管理便捷化。
3	推进车载智能视频终端管理系统配置更新	推进车载智能视频终端管理系统配置更新，全面实现车辆行驶状况可视化监管。
4	建设食堂智慧化管理服务平台（一期）	食堂智慧化管理服务平台（一期），集成供应链系统、营养分析系统、智慧点餐结算系统等，实现师生线上点餐、快速取餐、精准评价、实时反馈、营养查询等功能。
5	人事相关申请流程线上化	网上办事大厅上线请假、用印、天目湖南京两校区工作往返申请，使流程更加规范、透明，同时便于数据统计和分析。

三、提升精细化水平

紧密结合《后勤集团关于落实作风再强化若干措施》，以师生需求为导向，注重服务细节，提升服务品质，做到尽善尽美、善始善终，切实增强师生的获得感和满意度，为学校“双一流”建设提供坚实后勤保障。

1.聚焦师生诉求：通过问卷调查、座谈会、意见箱、心愿墙等方式，广泛收集师生对后勤服务的意见和建议。针对师生反映集中的问题，开展专项调研，制定改进措施。对师生提出的问题，做到第一时间响应、第一时间解决，并借助集团网站、集团微信服务号等载体，集中性回复师生关切的问题，确保事事有回音、件件有落实。

2.注重服务细节：加强员工服务礼仪培训，做到微笑服务、礼貌待人，让师生感受到温暖和尊重。推行“零缺陷”服务，确保每个环节都做到尽善尽美。强化服务闭环管理，对每项服务工作，从受理到完成，全程跟踪，确保服务闭环，对已完成的服务项目进行多形式回访，了解师生满意度，及时改进不足。

3.开源节流并举：积极探索新的后勤服务模式和方法，不断提高服务效率和质量。加强资源统筹整合，优化资源配置，提高资源利用效率。牢固树立“过紧日子”思想，强化“成本意识”，不断提升服务效能。

“三化建设年”行动是后勤集团提升管理水平和服务质量的重要举措，集团上下应明方向、增本领、提质效、促担当，坚持

善始善终、尽善尽美，在规范化中夯实根基，在信息化中突破创新，在精细化中彰显品质，为学校“双一流”建设和师生美好校园生活提供更有温度、更具品质的后勤保障！