

南京航空航天大学后勤集团文件

后集字〔2022〕2号

关于印发《南京航空航天大学后勤集团质量提升 工作实施方案》的通知

各中心（部门）：

为贯彻落实集团“质量提升年”的工作要求，推动集团服务质量跨越式提升，集团研究制定《南京航空航天大学后勤集团质量提升工作实施方案》，并经党政联席会议审议通过，现予以印发，请遵照执行。

附件：南京航空航天大学后勤集团质量提升工作实施方案



附件

南京航空航天大学后勤集团 质量提升工作实施方案

集团将 2022 年确定为“质量提升年”。为有效推动集团服务质量跨越式提升，进一步做好后勤服务保障工作，结合集团实际，特制定本方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立“质量为本、师生至上”服务理念，紧紧围绕集团中心工作，以“两高一显”为目标方向，紧扣“质量提升年”工作主题，突出以质量求生存、以质量谋发展，持续提升管理水平，不断提高保障能力，全方位发力推动集团高质量发展。

二、目标任务

认真分析服务质量方面存在的短板、弱项，理清质量提升的思路，明确质量提升的内容，落实好质量提升的举措，进一步完善集团质量标准体系、质量控制体系和质量监管体系，为集团高质量发展打好坚实的基础。重点做好以下五个方面工作：

（一）深入推进制度建设

健全完善制度体系，做好集团现行规章制度的全面梳理与“废改立”工作。进一步规范、细化岗位职责、工作流程、服务质量标准与实施细则等，使每位员工明确自己的岗位职责和服务对象，知道该做什么，做到什么程度，达到什么效果或目标。结合集团不同中心工作性质、行业特点，制定可操作、可量化的工

作绩效考核评价指标体系。

（二）大力推进标准化工作

深入调研，理清思路，制定服务标准化实施方案。加大标准化工作宣传力度，营造全员关注标准化，积极参与标准化的良好氛围。按照“任务定量化、目标精细化、责任明确化、过程流程化、执行表单化”的要求，切实将各项工作标准落地。强化监督检查，进行全程跟踪、评估、反馈，确保标准化工作做“精”做“细”。对照、借鉴行业标杆经验做法，充分吸纳员工意见与建议，持续优化服务标准。

（三）强化安全生产管理

完善安全管理机构，增强安全管理人员，明确岗位职责，提升安全监管能力。加强监督检查，强化风险识别管控与隐患排查治理，确保安全规章制度与措施落到实处。定期排查、梳理安全隐患并及时整改；受客观条件限制无法及时整改的，立即上报并做好防护措施。加大调研、评估力度，编制投资计划，有序开展基础设施设备改造、更新工作，提升安全保障硬件条件。强化信息化手段运用，综合运用人防、物防、技防手段，切实提高安全生产管理水平。

（四）加强三支队伍建设

进一步加大管理、专业技术、工勤技能人才的引进与选拔，为集团高质量发展汇集人才力量。持续开展文明礼仪、专业技术、工作技能、安全知识等方面的教育培训，提升员工职业技能与综合素养。完善考核激励机制，激发员工担当作为、干事创业的内生动力。注重青年职工能力提升，着力培养、造就一批思想过硬、

业务过硬、作风过硬、勇于担当的青年骨干。

（五）加快智慧后勤建设

进一步加强学习调研，超前谋划，编制后勤信息化、机械化、智能化发展规划。充分利用互联网、人工智能、大数据等新技术，加快后勤管理平台的建设与应用。加大先进管理、先进设备、先进技术在后勤管理服务中的引进与应用，提高集团智慧化管理水平。

三、工作安排

“质量提升年”工作从2022年4月开始，分三个阶段实施。

（一）动员阶段（2022年4-5月）

1. 制定工作计划。各中心（部门）根据集团质量提升工作实施方案，认真分析、研究，在5月10日之前完成本中心（部门）质量提升工作计划，经分管领导审核同意后，报质监办。

2. 组织动员学习。在5月15日前召开中心（部门）大会，组织全体员工认真学习、研讨集团质量提升工作实施方案与本中心（部门）质量提升工作计划，并部署相关工作。

（二）实施阶段（2022年5月-12月）

1. 开展调查研究。各中心（部门）根据本单位质量提升计划表，结合实际工作，广泛征集意见和建议，深入查找、分析影响质量的原因，提出质量提升的思路和对策。

2. 落实提升举措。各中心（部门）围绕要提升内容，结合今年集团工作部署，从实际出发，积极推进落实相关提升举措，确保质量提升工作取得明显成效。

（三）总结阶段（2022年12月）

“质量提升年”工作基本结束时，集团各中心（部门）撰写质量提升工作总结报告，重点包括通过“质量提升年”工作查找到哪些问题、采取了什么举措、解决了多少难题、取得了多大成效等。总结报告在 2022 年 12 月底上报集团质监办。

四、工作要求

（一）统一思想，提高认识

充分认识开展“质量提升年”工作对于集团可持续发展的重要意义，进一步强化大局意识、责任意识和服务意识，切实把思想、行动聚焦到质量提升工作上去。

（二）强化宣传，营造氛围

充分利用多种媒介，积极宣传“质量提升年”工作中的有效做法、成功经验和涌现出来的先进典型，为质量提升工作的顺利开展营造良好的氛围。

（三）突出重点，抓出成效

各中心（部门）要制定切实可行的质量提升计划，明确目标任务，突出工作重点，采取有效措施，真正抓出成效，确保质量提升工作取得实效。

附 1

2022 年后勤集团质量提升工作计划统计表

中心（部门）：

序号	提升方面	提升内容 （根据提示要点，并结合中心（部门）的特点、特色展开填写，亦可填写其他内容）	提升措施	预期成效	计划完成时间	备注
1	制度建设	1. 规章制度梳理与“废改立”… 2. 岗位职责、工作流程与服务质量标准等的规范与细化… 3. 工作绩效考核评价指标体系的建立健全… ……				
2	标准化建设	1. 实施方案制定… 2. 宣传举措… 3. 标准落实… 4. 监督检查… 5. 标准优化… ……				

3	安全生产	1. 机构完善与人员增强… 2. 规章制度与措施的落实… 3. 安全隐患排查、梳理与整改… 4. 设施设备的改造与更新… 5. 人防、物防、技防手段的运用… ……				
4	队伍建设	1. 人才（管理、专业技术、工勤技能）引进与选拔… 2. 员工教育培训（文明礼仪、专业技术、工作技能、安全知识等）… 3. 员工考核激励机制创新… 4. 中青年业务骨干培养… ……				
5	智慧后勤建设	1. 后勤信息化、机械化、智能化发展规划… 2. 后勤管理平台的建设与应用… 3. 先进管理、先进设备、先进技术的引进与应用… ……				

备注：1. 提升内容、提升措施、预期成效、计划完成时间由中心自行填写，需列出明确、具体的条目内容。

2. 安全生产目标：无安全生产事故。

3. 服务质量目标：“满意率”上升 10%（自定）