**打造一流后勤，助力学校“双一流”建设**

**--后勤集团2017年工作总结**

2017年是后勤集团“十三五”事业发展开局之年，也是后勤集团的“信息建设实施年”。集团紧紧围绕学校“双一流”建设等中心工作，积极推进“两学一做”学习教育常态化制度化，深入学习宣传贯彻党的十九大精神，以“三服务、两育人”为宗旨，以打造一流后勤为目标，以提高质量为主线，不忘初心、牢记使命，为学校事业发展提供了强有力的服务保障。现将主要工作总结如下。

1. **以党建工作为龙头，引领一流后勤建设**

**1.积极推进“两学一做”学习教育常态化制度化。**集团党委坚持以“两学一做”教育为主线，积极学习《关于推进“两学一做”学习教育常态化制度化的意见》等相关精神。同时根据学校党建工作要点，结合集团实际，制定了《后勤集团党委2017党建工作要点》《后勤集团党委理论学习中心组2017年学习计划》，要求集团下属党支部明确组织生活年度学习计划、学习材料和学习记录。同时创新“互联网+党建”模式，集团党委每月通过党建QQ群发布“支部主题党日”建议学习内容，在集团网站开设“党群工作”“两学一做”专栏，全年累计在专栏中发布党员故事、时政要闻、支部动态等新闻100余条。坚持学习教育“线上线下”相结合，开设“指尖党课”，建立党员学习微信群、QQ群12个。

2.**深入学习宣传贯彻党的十九大精神。**集团党委紧紧围绕学校精神，制定印发《后勤集团党委关于学习宣传贯彻党的十九大精神的实施方案》，以学习好、宣传好、贯彻好习近平新时代中国特色社会主义思想为主线，以党的十九大为主题，深入开展党委领学、支部促学、党员自学和小组研学，通过普遍教育和重点宣讲相结合、个人自学和集中学习相结合、研读原文和讨论交流相结合等多种形式和途径，教育引导全集团广大党员干部，切实把思想和行动统一到党的十九大精神上来，把力量凝聚到实现党的十九大确定的各项目标任务上来。

**3.强化基层组织建设。**继续加强组织和队伍建设，与下属各支委签订《后勤集团党风廉政建设岗位责任书》，全面从严治党；落实“三会一课”等基本组织生活制度，严格“一书、两册、三台帐、四考评”的党建工作机制，不定期抽查各支部《党支部工作手册》和党员个人学习手册；扎实开展党员信息清查工作，按要求完善集团133名党员个人信息；组织8名入党积极分子参加党校学习，发展3名预备党员；推进34个“党员示范岗”创建与考评工作，分层分类开展党务工作人员业务培训、支部书记培训等主题培训；先后组织3期党员及支委成员培训班，50余名支部委员和优秀党员在全国青少年井冈山革命传统教育基地接受革命教育、领悟井冈精神；开展“七一”评先工作，印发《后勤集团党委关于评选“两优一先”的通知》，举办“两优一先”候选人评选公开演讲，制作 “两优一先”先进事迹展板公开公示；积极参加学校“支部好案例、书记好党课、党员好故事”展评活动，荣获优秀组织单位奖。在学校基层党组织活动立项中所有支部项目均获批立项，其中3个获评最佳方案，7个获评优秀方案。

**二、以改革创新为动力，推动一流后勤建设**

**1.初步实现智慧后勤建设总体目标。**按照科学规划、统筹安排、突出重点、讲求实效的工作原则，分步实施智慧后勤信息化建设工作。2017年新增智慧后勤服务平台、无现金支付平台、学生购电、智慧洗衣机、小区行人和车辆门禁等14个系统，升级财务管理、超市系统等多个内部管理系统。3月，智慧后勤APP正式上线，实现网上报修、服务监督等综合服务，开启智慧校园新生活；6月，智慧后勤统一支付平台上线，与多个系统集成，实现线上线下便捷支付，大大减轻了集团内部现金管理的压力；8月，学生网上购电系统在移动端成功上线，结束了学生只能线下购电的历史；12月，参加高校后勤信息化建设评优，荣获“全国高校后勤信息化建设先进单位”；截止到1月，智慧后勤APP下载量突破4.1万，覆盖率达95%以上，热门服务使用量超过20万单，支付宝无现金校园收款量达89.2万单，深受广大师生好评。

**2.主动变革，确保集团平稳健康发展。**为适应新形势，集团主动求变，确保企业良性运行。2017年，集团对全体业务进行科学纳税筹划，合理避税，全年同比节约税款100余万元；继续推进货物、工程、服务等项目的采购公开招标工作70余项，全年同比节约资金上百万元；配合做好校长任期审计和整改工作，对后勤1989年以来遗留的4家“空壳企业”进行了清理；正式实行网银结算，提升结算服务的工作效率；修订劳动合同，有效降低了用工风险；上调最低工资标准至1750元/月，上调部分引进人才人员公积金额度；关闭液化气站、汽油库和柴油库，消除安全隐患；车队所有车辆实现社会加油，实行一车一油卡；车队调度室转换模式，提倡司机自己接单；全面实行学生楼栋值班员巡更打卡签到制度，学生宿舍区开水和热水水电费及管理费实行按季度结算和预付款制度；全面推行校园环境“网格化”管理。

**3.继续推进管理与服务创新。**创新是企业进步的不竭动力，集团一贯重视创新管理思路、更新服务观念，创新服务举措**。**2017年，推行服务大厅接待窗口和网上服务监督项目，处理学生意见近2000条；开展“食堂开放日”活动，引导接待3550名学生走进食堂；增设酒店大堂礼宾员，提高了大堂服务形象；引进恩施食达好土家美食特产，打造华农教育超市建始特色农产品窗口；引进7TT、中百罗森、KFC、自动售药机等经营新业态，打造全新校园商业服务模式；成功举办“桃花节”、“赶集节”等特色促销活动；积极开展与银联、支付宝等合作；推出“华业”瓶装水，开发直营高价水站；实行毕业生网上办理退宿手续，人数达到95％；顺利开展西苑三期物业服务，联合社区、南湖派出所设立“物业、社区、警务一体化”的综合服务窗口。

**三、以提升质量为主线，涵养一流后勤建设**

**1.服务条件不断改善。**“工欲善其事，必先利其器”，服务条件的改善是质量提升的重要支撑。2017年，集团总共投入2000余万元用于基础设施建设，其中投入800余万元，全面改造翻新国交2号楼、5号楼；投入近200万元，改造职工宿舍；投入近百万专项资金，用于信息化硬件及平台建设；配合学校完成光纤改造工程，更新维护设备；统一了营业员、服务员、物业管理员、司机、安保员等工服；完成博园3栋宿舍整体维修及家具更换，完成32栋学生宿舍楼电控系统改造工程，更新升级楼栋自助生活室；改造住宅小区车辆、行人道闸系统，实现人车分流；全面改造升级食堂抽排烟和炉灶系统；新增通讯基站6个；实现餐厨废弃物由市城管部门统一回收；对住宅小区电梯检查维保1440次，配合学校做好电梯加装工程；清洁作业车辆增加4台，完成蕙芷园基本建设。

**2.服务本领不断增强。**服务本领的增强是质量提升的基础和核心。为了进一步提高员工服务本领，集团开展了厨艺比武、服务技能比武、安保员会操、环卫工扎扫把、楼管员消防、交通服务礼仪等近10项技能比武；食堂迎接各级检查78次，完成各式抽检20余次，更换8个食堂的“食品经营许可证”，基本实现食堂地面无水化；完成会议接待300余场，继续延伸“一站式”服务内涵；与湖北垄上频道合作，筹办第二届华中农业大学特色农产品展销会；完成零星维修1.4万次、抢修任务230批次、修缮工程221项，配合学校完成雨污分流、道路刷黑等大型基建工程；完成150个垃圾点垃圾清运工作，清运量达9000余吨；完成学校120万平米绿化维护；接待车辆安全行驶130余万公里，校车接送乘客180余万人次，安全“零”事故。

**3.服务成绩不断提高。**“金杯银杯，不如老百姓的口碑”。集团的服务工作在全国文明校园创建活动、国际农业基因组学大会、作物光合生理生态国际研讨会、教育部全国教育统计事业汇总会、[百万校友资智回汉](http://www.so.com/link?m=auc3nUpyfHmm8K3467phPpXGFmuCQ4GRhMvq0APcsu7QkwKoCDkc%2F%2B2NtQsgXmztNyGR9hmOpULL1OBkoG6pyKmGOTauKXlPZsYYdwmBkbaxvRTy6%2BkGKadTfen7C4sbUx0owRi6dvmxHS%2BO%2BShx6taNdXIkyV7i0AOWsaarAAwk%3D)、毕业典礼、开学典礼、元旦晚会等大型校内外活动中获得师生及来宾好评；完成北京餐厅首年承办工作，餐厅服务获得100%满意度；物业综合满意率均达90%以上，收获锦旗4面，感谢信14封；荣获“全国高校后勤信息化建设先进单位”“全国教育后勤系统信息宣传工作先进单位”“全国校园物业服务百强单位”“全国教育后勤新科技应用领跑单位”“百家中国好食堂”“洪山区平安示范小区”“武汉市道路安全先进单位”“洪山区建筑业协会先进单位”“高校商贸管理先进单位”等荣誉称号，涌现出大批后勤服务行业先进个人和先进集体。

**四、以队伍和机制建设为抓手，支撑一流后勤建设**

**1.开展人才队伍建设。**人才是发展的第一资源，集团高度重视人次队伍建设。2017年，集团成立安全与监察部，全面负责安全监察、服务质量监督、招投标管理等工作；组建10余人的信息化建设骨干团队；开展中层管理干部培训项目，就6个主题进行了11天的管理培训课程；完成在编职工、引进人才年度考核和技师岗位评选工作，组织中层管理人员竞聘考评；安排财务、信息、安全、人事等专员到中心驻点调研，学习了解业务流程；组织举行智慧后勤服务平台、网络与信息、招投标管理、劳务法律、引进人才管理办法、学校文化、服务礼仪等60余场专题培训；组织中层管理干部赴北京餐厅学习交流2次，遴选业务骨干参加后勤服务业务提升专业培训班200余人次。通过专业培训，有效地提高了员工的业务技能和服务水平。

**2.完善运行机制建设。**2017，集团进一步健全完善了运行机制和制度体系，重点加强了财务、人事、招投标和行政管理等方面的规章制度。坚决拥护学校任命后勤集团财务总监的决定，积极支持财务总监履行岗位职责；财务管理方面，成立集团资产检查小组，保证国有资产安全完整；规范集团收入管理，彻底清查收费项目，从源头上治理“小金库”；严格招标程序，保证招标过程合法合规；人事管理方面，加强考勤和加班管理，全员出勤公开化；严格审查入职体检，实行社保全覆盖，高风险岗位商业保险全覆盖；另外，集团完善了危化品领用流程，建立领用台账；建立车辆维修管理档案；制定印发《关于加强后勤集团网络安全与信息发布工作的通知》，修订《后勤集团引进人才管理办法》，编制《办公室行文格式规范》《办公用品采购制度》《印章使用管理办法》《会议室管理制度》《校园零星维修实施规范》《施工机械用车管理规范》《财务报销管理规范》《加班费管理办法》《施工管理实施规范》《职工宿舍管理手册》等近20项制度和办法。

**3.进一步筑牢安全防线。**“安全工作大如天”，集团紧抓安全工作不松懈。在制度上，印发《后勤集团安全责任书》，推行安全生产问责制，健全三级责任联动机制；出台《安全档案清单》，建立集团安全档案；在检查上，坚持每天巡检、每周抽检、每月大检的检查制度，查出并整改各类安全隐患420余个；发布《集团安全检查及整改反馈周报》42期，召开安全工作例会45次；建立健全各类安全防范措施和应急预案，更新机械操作制度和消防安全制度；出台《职工宿舍管理办法》《后勤集团职工宿舍行为管理处罚条例》；组织监察员和一线员工累计1000余人次参加消防演练，组织员工安全技能考试；加大现金管理力度，及时上交现金、及时报账；配合学校加强校内车辆管理，创建平安校园。2017全年集团无重大安全事故。

**五、以精神文明建设为载体，助推一流后勤建设**

**1.强化后勤文化建设。**文化是企业的灵魂，是企业进步的精神财富。2017年，集团发起“学习北京餐厅精神”“俯下身子、精细管理”“提升服务质量”“不忘初心、牢记使命”等多项服务精神学习倡议，号召员工全方位践行“爱岗敬业、精益求精”的后勤文化；以干部培训为契机，聘请企业文化咨询专家杨克明博士作为集团文化顾问，梳理和完善集团文化，制作集团文化手册；联合学校社团开展“爱心家教”项目，150余名大学生志愿者为集团42名一线职工子女提供义务家教服务；召开一线职工代表座谈会近10次，组织职工生日慰问活动20余次；寒暑假、节假日看望、慰问一线职工十余次，加大帮扶职工力度；进一步提升“家和”文化。

**2.增强后勤品牌影响力。**在文化宣传上，集团始终以讲好后勤故事为主线，充分利用智慧后勤信息平台、集团官网、微信等宣传平台，造舆论、树正气、鼓干劲、塑形象，有效传播后勤正能量。集团官网全年发稿量332篇，在中国教育后勤协会发稿33篇，南湖新闻发稿11篇；智慧后勤APP发稿66篇，原创文章最高阅读量达1919次；官方微信共推送文章128篇，新增粉丝数2335人，原创文章最高阅读量达1706，突破当时粉丝人数的50%；与校官方微信团队、鑫巴微信团队等进行多次座谈交流；开展“三七女生节活动”“后勤摄影大赛”“优秀服务员投票”等大型互动交流活动；完成优秀党员、APP推广、特色服务、毕业季、迎新系列专题报道；深入挖掘“老黄牛”韩金桥、国际大会背后的故事、暑假里的后勤人等系列一线后勤人和后勤故事；荣获“全国教育后勤系统信息宣传工作先进单位”“学校十佳新媒体工作者”称号。

**3.丰富职工文体活动。**集团本着服务职工、以人为本的原则，积极开展各种有益的文体活动。组织了跑步、羽毛球、狮山健步走、拔河、趣味运动会、摄影、跳绳、篮球、唱歌、观影等系列轻松活泼、参与度高的文体活动；开展了网球俱乐部、瑜伽训练班、员工礼仪形象社团等社团活动。通过定期开展丰富多彩的集体文体活动，丰富职工业余文化生活，激发职工的团队意识，增强整体的凝聚力。同时积极参加学校组织的运动会、排球、羽毛球、篮球、台球、拔河、双升等比赛活动，获得了校运动会、羽毛球赛和拔河比赛第一名的好成绩。

2017年，在校党委、校行政的正确领导与大力支持下，在各部门的配合和帮助下，全体后勤职工共同努力，集团事业取得了一些进步与成绩。但与师生员工的期待相比，与学校“双一流”的要求相比，后勤服务工作还存在一些问题，如有时主动服务的意识不够强，有些专业服务技能跟不上形势需求等。新的一年，挑战和机遇并存，集团将继续以党的十九大精神为指导，以师生满意作为工作的出发点和落脚点，脚踏实地，为学校“双一流”建设提供一流的后勤服务和保障。

后勤集团

2018年1月8日