



转变理念 提升服务

修建服务中心 2018年工作思路及计划

汇报人:李建元 时间:2018年3月13日

目录

CONTENTS

01

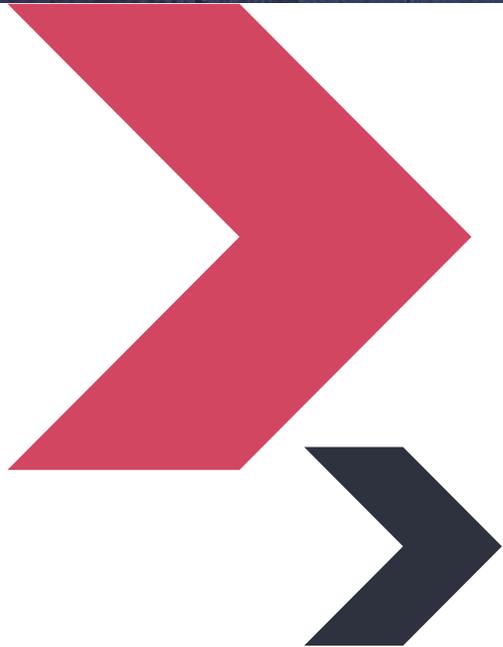
目前的形势与挑战

02

转变发展理念 提升服务意识

03

具体计划与举措



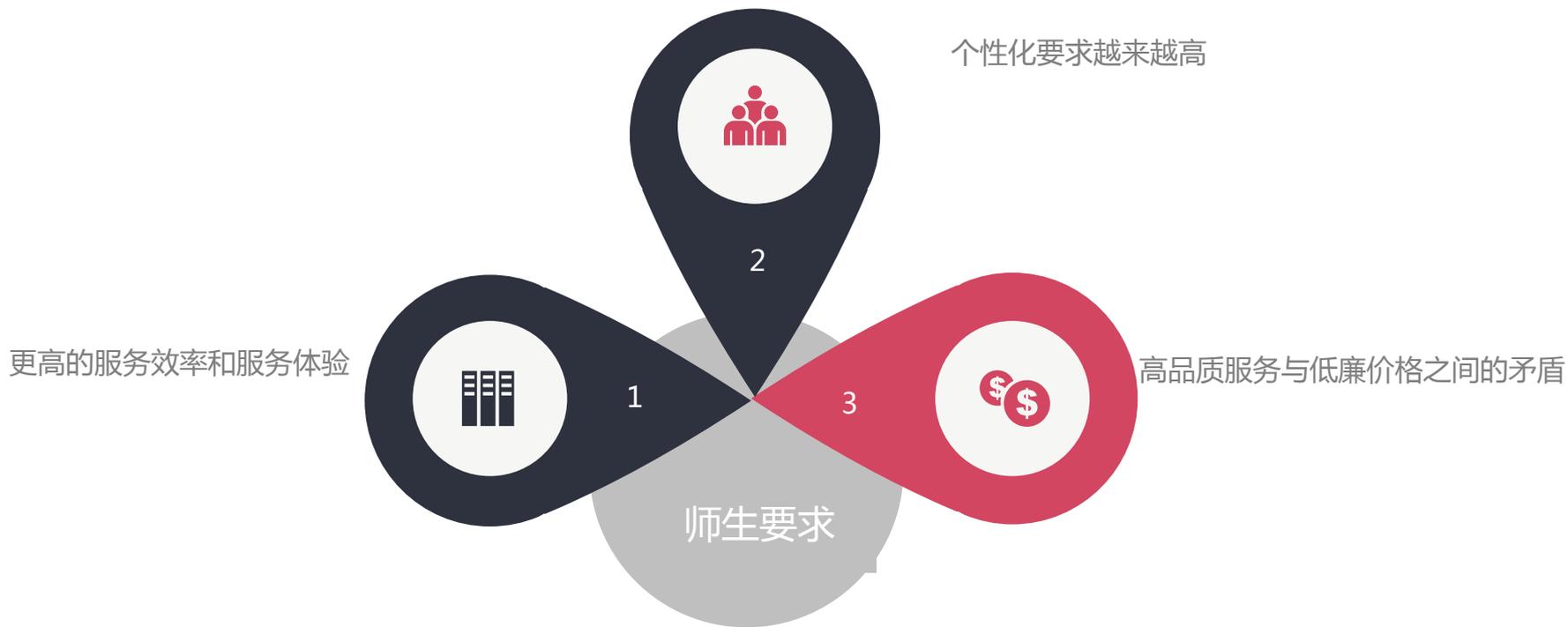
01

修建服务中心2018年 面临的形势与挑战

修建服务中心2018年面临的形势与挑战



修建服务中心2018年面临的形势与挑战



修建服务中心2018年面临的形势与挑战

招投标政策的改变，把工程项目推入了社会市场。

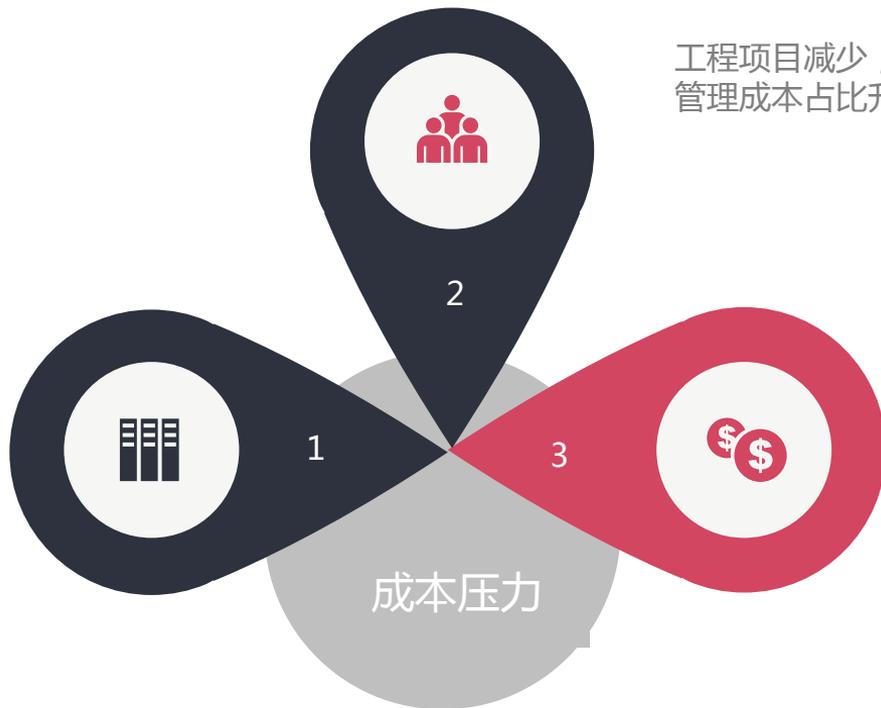


修建工程队的注销，使我们失去了参与招投标的资格。

学校职能部门存在管理真空

修建服务中心2018年面临的形势与挑战

人力资源成本不断攀升
工人工资逐年水涨船高



工程项目减少，管理人员未减少，
管理成本占比升高

市场竞争加剧，工程让利越来越高

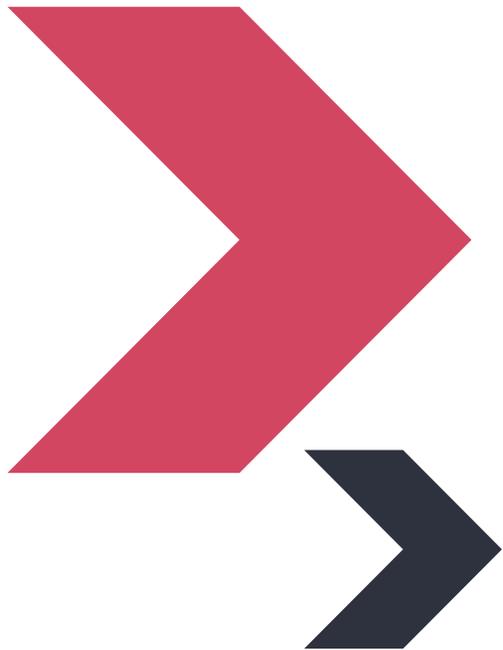
修建服务中心2018年面临的形势与挑战

管理规范化、科学化不足



部分管理人员思想观念陈旧，
与现阶段的服务理念不符

青年管理人员培养不够



02

基本思路

转变发展理念 提升服务意识

转变发展理念，提升服务意识



党建引领

- 1.学习十九大，推进“两学一做”；
- 2.发挥党员示范岗带头作用；
- 3.扎实开展支部立项活动。

转变发展理念，提升服务意识

01



转变发展理念

在全中心开展“忧患”意识教育，杜绝“甲方会倾斜修建”和“项目不愁，迟早会让我们做的”等思想。

转变发展理念，提升服务意识



转变发展理念

分析目前形势，理清修建未来的
发展方向——维修服务是根本，工程
项目是保障。

转变发展理念，提升服务意识

维修服务是**根本**

维修服务是修建服务中心存在的根本。

要以优质的服务来赚取良好的口碑。



工程项目是**保障**

工程项目是修建服务中心良性发展的重要保障。

在目前形势下，重点不在于“数量”，而在于质量、细节和客户满意度。

转变发展理念，提升服务意识

提升服务意识

机制层面

建立健全服务结果评价机制

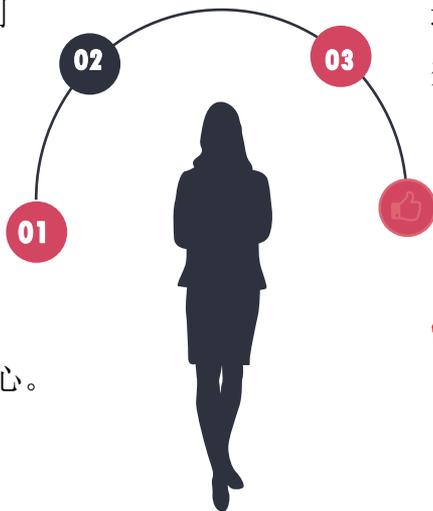
经济层面

逐步实现服务评价结果科学、合理的与绩效挂钩。

思想层面

通过引导、培训等手段，使服务意识深入人心。

保障服务意识提升,服务水平提高。





03

具体计划及举措

一、信息化建设



1.零星维修平台

进一步完善“零星维修网络报修平台”建设。



2.档案电子化

推进维修服务各环节信息电子化的建设，确保信息无遗漏、服务不留缝、反馈全覆盖。

二、优化流程 理顺机制



01

夯实安全基础

在思想、机制、制度上保障安全工作，落实安全责任制。

02

提高服务时效

进一步优化零星维修的派工流程，根据各维修工的业务水平、任务难易程度、耗时等因素合理派工，提高服务时效。

03

过程有监督

完善维修服务抽查流程，保障维修服务过程有监督。

04

结果必反馈

细化维修回访流程，使回访结果公正、客观。

06

工程良性竞争

改良工程项目的承接机制，促进工程队的良性竞争和优胜劣汰。

05

合理配置力量

统计、分析维修任务量，合理配置维修力量，使维修队伍既要留得住，又要有紧迫感、危机感。

三、强化内部建设

落实“4SE”

细化“4SE”体系，推进“4SE”落地。

内验、内审

建立维修服务和工程项目的内验、内审制度。

01



收费公示

建立维修服务收费公示制度，将主要维修项目价格固定并接受监督。

02



03



工程项目责任制

继续推行工程项目施工员全程负责制，使工程项目责任制全覆盖。

04



05



绩效考核

细化绩效考核制度，使绩效收入真正反映工作的付出和结果。

四、青年人才培养

以老带新

指定专人对年轻人实行“一带一”的帮助，促使年轻人学习工作经验、业务技能和吃苦耐劳的工作作风。

培训交流

开展培训、示范、内部交流、轮岗等，促进学习、体验、积累。



岗位锻炼

通过岗位竞聘、自荐等形式，逐步将年轻人推至一线，锤炼其独立工作的能力。

强化考核

加大对年轻人工作的考核力度，促使年轻人自我学习、自我提升。

五、减员增效

1. 管理人员实施一专多能、一人多岗，减少管理成本。

目标：结构合理，架构清晰，
责任明确，人人挑重担。



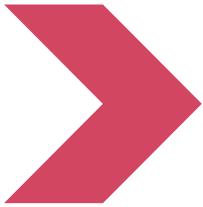
2. 重组、淘汰业绩较差的班组。

转变理念 提升服务



2018，挑战巨大。

全体修建人将践行习近平新时代中国特色社会主义思想，不惧艰险、排出万难，以时不待我的气魄转变修建事业理念，提高服务上台阶，助力学校双甲子校庆。



修建服务中心



汇报完毕，不足之处敬请批评指正！

谢谢大家！