**北校区总务办**

**“管理服务年”活动实施方案**

北校区总务办按照学院本年度工作部署及北校区管委会院领导指示要求，围绕本部门三年责任目标，以后勤 “提升内涵建设” 为主题，以“奉献在岗位，满意在师生”为目标，以执行力建设、公开服务承诺为切入点和着力点，全面提升自身管理、服务水平。经研究确定本年度开展“管理服务年”活动具体实施意见如下：

**一、开展“管理服务年”活动的目的与实施目标**

后勤工作是联系师生员工最紧密、服务师生最直接，实属基础性保障服务工作。开展“管理服务年” 活动的目的，就是进一步提升总务办团队自身管理水平；进一步增强服务意识、完善服务制度、拓展服务内容、创新服务方式、提高服务质量；进一步把学院赋予的各项职能、北校区管委会院领导的具体工作要求充分体现在各自岗位工作中，并与师生的需求紧密联系起来。通过此项活动的开展，引导总务办全体职工结合个自的工作岗位，认真分析日常工作状况，找出工作中存在的问题，制定相应的整改措施，并及时整改落实。活动开展主要围绕以下三方面进行：

1. **定位工作目标**

以科学发展观为指导，以深化后勤管理改革、强化内部管理、切实提高管理服务水平为目标，进一步促使后勤工作“管理上水平、经济上效益、服务上质量”；不断改善师生学习、工作和生活条件；不断提高师生员工对后勤服务的满意度；力争做到后勤工作无缝链接和无痕服务。为“创建中国高水平民办大学”目标提供有力的后勤保障。

1. **理清工作思路**

认真分析后勤管理和服务质量的现状，进一步理清提升后勤管理和服务质量的思路，研究提升管理和服务质量的措施，深入探讨新形势下后勤管理和服务的新途径、新方法。着力解决制约后勤工作改革发展的矛盾和问题，围绕师生的需求和学院的发展需要，提供便利、高效、优质的后勤保障与服务。建立有效的监督、制约、运行机制，形成公开、透明的后勤保障服务体系。

**⑶ 突出工作重点**

1、要着力建立健全服务承诺机制。切实把转变观念作为创新服务的先导，把实行后勤服务规范化作为创新服务的方向，想为师生之所想，急为师生之所急，帮为师生之所需，解为师生之所难，促使每一位工作人员的思想观念日益贴近师生，回应师生期待，进一步增强服务意识。

2、要着力建立健全服务创新机制。一是要不断提高服务技能。我们要不断加大培训力度，采取各种形式对职工进行培训，开展经常性岗位练兵活动，促使每一位后勤工作人员的整体素质和服务技能得到扎实提高。二是要不断创新服务内容。在提高服务质量、丰富服务内容上，要有新思路、新要求，紧跟服务对象需求的变化，不断创新服务内容，推陈出新。

3、要着力建立健全公开考评机制。建立健全适合本部门和谐发展的政务公开制度，利用不同形式公布后勤各单位管理职责、公开服务承诺与考评结果。让广大师生员工了解并更好地行使知情权、参与权和监督权，增加工作的透明度，密切与服务保障对象的联系，推动工作作风的转变。

4、要着力建立健全“务实后勤”机制。后勤管理服务工作要围绕学生、教职工最为关心的问题，抓住社会关注、师生关切、与师生利益密切相关的重点工作和关键环节，要从全院广大学生及教职员工最关心的问题抓起，一件一件落实并依规公开办事，提高服务效能，解决突出问题。

**二、时间安排**

从2012年3月开始，到2012年12月底结束，贯穿两个学期。其过程做到精心组织、设计活动载体，搭建活动平台，丰富活动内容。分为动员部署、组织实施、活动总结三个阶段。每一个阶段，均明确具体活动内容、任务以及责任人和完成时间等。

**三、实施步骤**

**⑴ 动员部署阶段：**

1、召开全体职工会议，动员部署。

2、传达“管理服务年”活动实施方案；部署“管理服务年”活动相关具体安排事项。

  **⑵ 组织实施阶段：**

**※ 上学期：**

1、各科室、各岗位按照学院赋予的职责，结合“管理服务年”活动进一步修订全年工作计划、工作责任目标。（3月中旬完成）

2、各科室、各岗位按照职责范围落实服务方向（或服务窗口），进一步形成公开“服务承诺”。 （4月下旬完成）

具体要求如下：

① 承诺主要内容：着重围绕“增强服务意识”的基本要求进行。总务办公室、各科、各岗位按其职责范围以主动为教学、师生员工服务等作为公开承诺的基本内容。

② 承诺基本要求：

A.要体现先进性。把公开承诺作为增强先进性意识、树立先进性标准、践行先进性要求、展示先进性形象的具体体现。

B.要联系实际。把做好公开承诺与完成本部门中心工作和重点任务结合起来，与履行岗位职责结合起来，与解决自身存在的突出问题结合起来，切实提高公开承诺的针对性、实效性。要坚持尽力而为、量力而行，防止形式主义，确保兑现承诺。

 C.要扩展覆盖面。各科要高度重视，具体指导，力求公开承诺工作全面覆盖，不留盲点。

D. 要为师生员工办实事。各科室、岗位要认真倾听师生员工呼声，及时反映师生员工意愿，主动关心师生员工疾苦，着眼解决师生员工最关心、最直接、最现实的利益问题作出承诺。要根据岗位职责要求以及自身能力和特长，提出向师生员工承诺办几件实事好事，帮助师生员工解决工作、学习、生活中的实际困难，让师生员工得到更多的实惠。

③ 承诺的具体做法：

A.分析讨论。各科室要认真组织职工（临时工）总结分析目前工作现状、所辖服务项目、片区，找准问题，提出对策，紧密联系实际，把承诺事项定准定实。

 B.审核确定。各科、岗位的承诺事项要逐一审核，重点审查承诺事项是否体现先进性要求，是否符合广大师生员工的意愿，是否符合实际、切实可行。对不符合要求的，要指导督促，加以完善。

C.公开公示。承诺事项确定后，各科室、岗位要填写承诺书（见附件），明确承诺单位或承诺人、承诺事项等。并利用校园宣传栏的形式，向全院公示，亮出公开服务事项、服务标准等，公开接受师生监督。同时，调查走访、发放满意度调查问卷、设立征求意见箱等形式，广泛征求意见和建议，主动改进工作。在此基础上，进一步深化细化“服务承诺” 并制作展板，在各办公区域张贴上墙。

3、上学期末，专题召开全体职工座谈会。阶段性结合各自工作畅谈个人开展此次活动的心得体会，进行活动小结？（6月底完成，并形成会议纪要，个人提交书面材料）

**※ 下学期：**

在上学期阶段性活动开展、拓展工作思路、创新工作方式、制定工作措施、改进工作的基础上：

1、进一步修订已有、完善出台新的各项规章制度。

2、梳理、理顺、建制切实可行的各项工作流程。

3、视活动开展情况，随时进行专题讨论改革、创新有关工作事项。

4、开展“后勤服务十佳职工”（包括临时工）评选活动？等等。

（12月中旬完成）

**⑷ 活动总结阶段：**

1、年底各科室进行活动总结。

2、在各科室活动总结的基础上，总务办召开全体职工会议。各科全面介绍活动开展情况，总结活动开展成效以及典型人物和事例，其过程一定要重点放在提炼成果上。（如：公开服务承诺出台、工作改进措施与成效、规章制度（工作流程）修订与完善、创新典型案例等）

3、活动总结的同时，形成各类书面材料并整理上交总务办归档。（放寒假前完成）

**四、活动开展的具体要求**

1、各科室要按照总务办统一活动安排，动员和组织职工认真学习活动方案，切实领会方案精神，积极投身到“管理服务年”活动中来；要围绕“提升自身管理水平、提高自我业务素质和技能水平、规范服务行为与标准、提高服务效能等内容，进一步明确目标、明确措施、明确责任、明确要求。

2、各科负责人要充分发挥带头示范作用和引领主导作用。加强领导，精心组织，并在工作态度上要高于群众，在活动表现上要优于群众，充分展现组织、协调、创新能力在关键时刻树立自己的形象。形成“一级做给一级看，一级带着一级干，领导带头做示范，职工争先践诺言”的工作氛围和示范效应。

3、各科、各岗位以“管理服务年活动中我应该做什么”为主题，认真思考开展活动的实质意涵，并结合个自的岗位工作，自我加压，自我定位攀登标杆，如何改进工作等方面组织开展讨论，并取得各方面实质性的成果。

4、通过此项活动的开展，在总务办内部，逐步形成“五比五不让”工作氛围。开展“比态度、比效率、比技能、比作风、比业绩”；促进管理水平明显提高、服务态度明显改善、工作作风明显转变，“不让工作在我这里延误，不让差错在我这里发生，不让师生在我这里受冷落，不让“小贪小腐”在我这里出现，不让总务办形象在我这里受损”。

5、“管理服务年”活动开展的效果到底如何，不是由我们自己说了算，而是要由我们的服务对象----师生员工来检验、来评判。一定要抓住意见征求、反馈信息环节，虚心接受师生意见，以实际活动开展的成效迎接学院绩效考核小组的考核。

附：科室、岗位公开承诺表

**\_\_\_\_\_\_科室公开承诺书**

|  |  |
| --- | --- |
| 科室名称 |  |
| 公开承诺事项 | 年 月 日 |
|  总务办审定意见 | 年 月 日 |

注：承诺书一式三份，本科室存一份，上总务办一份，公示一份。

**科员公开承诺书**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 |  | 性 别 |  | 出生年月 |  |
| 岗位 |  | 科室工作时间 |  |
| 所在科室 |  |
| 公开承诺事项 | （签字）年 月 日 |
| 科室审定意见 | 年 月 日 |

注：承诺书一式三份，科室存一份，总务办存一份，公示一份