

郑州智能科技职业学院

后勤主动服务部门分包联系工作方案

学校后勤服务质量，直接关系到学校的教育教学、科研工作、建设发展能否顺利开展，以及师生的学习与生活体验。为进一步提升后勤服务的针对性与响应速度，实现后勤与校内各部门的高效协同，根据学校管理提升年工作方案和有关要求，特制定后勤主动服务部门分包联系工作方案，借助分包联系模式，压实责任，提升后勤服务的主动服务意识和精细化、专业化管理水平。

一、工作目标

构建高效响应机制：实现后勤服务与各部门需求的精准对接，确保各部门反馈的问题在 24 小时内得到响应，一般性问题 3 个工作日内解决，复杂问题 15 个工作日内给出解决方案并持续跟进。

显著提升服务满意度：通过深化沟通协作，每学期末将各部门对后勤服务的满意度提升至 90% 以上。

促进深度协同发展：推动后勤与各部门形成紧密合作的工作格局，共同应对校园管理中的新挑战，助力学校高质量发展。

二、分包原则

分类匹配：依据各部门的工作性质、服务需求和后勤现

有人员的实际情况，将后勤服务工作人员划分为对应的分包部门，实现服务的精准对接。

责任明确：为每个分包联系人划定明确的服务范围，明确其对接的部门，确保责任落实到人。

动态优化：根据服务效果、部门反馈以及学校发展需求，适时调整分包安排，保障服务的高效性。

三、组织架构与职责分工

成立领导小组：由后勤部门负责人担任组长，各工作人员担任组员，负责统筹协调落实推进分包联系工作，解决工作中的重大问题。

组建分包小组：依据分包原则和学校部门总数，组建若干分包小组。分包小组负责与所对接部门的日常沟通，收集需求与意见，协调解决问题，并定期向领导小组汇报工作进展。

应急保障组：由后勤各业务骨干组成，负责处理突发、重大后勤保障事件，为分包联系工作提供应急支持。

四、工作流程

（一）信息收集与沟通

建立多元沟通渠道：分包小组通过定期走访、电话沟通、线上平台交流等方式，主动收集所对接部门的服务需求与意见建议。每周至少开展一次实地走访，每月至少组织一次线上或线下沟通会议。

深入开展需求调研：每学期初，组织专门的服务需求调研活动，全面了解各部门的工作重点与后勤服务需求，为制定针对性后勤服务保障计划提供依据。

（二）问题处理与反馈

建立问题台账：分包小组对收集到的问题进行详细记录，建立问题台账，明确问题描述、责任部门、解决期限等信息。

快速处理与反馈：分包小组按照问题的紧急程度与复杂程度，及时协调相关人员进行处理。处理完成后，在 24 小时内将处理结果反馈给所对接部门，并征求意见。

（三）监督与考核

过程监督：领导小组定期对分包小组的工作开展情况进行检查，及时发现并解决工作中存在的问题。

服务考核：每学期末，组织各部门对分包小组的服务工作进行评价考核，考核结果与后勤人员工作成绩挂钩。

五、培训与提升

业务技能培训：定期组织后勤人员开展业务技能培训，提升其服务能力与专业水平。

沟通技巧培训：开展沟通技巧培训，提高后勤人员与各部门的沟通协作能力，确保信息传递准确、有效。

六、效果评估与持续改进

定期评估：每学期末，通过问卷调查、座谈会等方式，收集各部门对后勤服务的满意度评价，评估分包联系工作的

效果。

总结改进：根据评估结果，总结经验教训，查找工作中的不足，及时调整工作策略与方法，持续提升后勤服务质量。

后勤处

2025 年 5 月 13 日

附件：后勤主动服务保障分名联系组

附件：

后勤主动服务保障分包联系组

组名	姓名	分包学院	分包部门
	赵旭锋	通识教育学院	党政办公室
办公室	朱浩然	人工智能学院	财务处 人事处 资产处
维修组	周彪	传媒学院	宣传部
	庞军胜		组织统战部
	李现峰		基建处
	周文亭		校企合作处 发展规划处
安全组	郑智奇	航空学院 智能制造学院	学生工作处
	张龙印		教务科研处
	王世杰		金融处
	孙国亮		图书馆 信息化办公室
餐饮组	谭浩	商学院	国际合作交流处
	王利		商管中心 招生就业处