

济宁市机关事务服务中心文件

济事服字〔2020〕31号

济宁市机关事务服务中心 关于印发《济宁市机关事务服务中心培育 优势服务品牌实施方案》的通知

各科室、各外包服务公司：

现将《济宁市机关事务服务中心培育优势服务品牌实施方案》印发给你们，请认真执行。

济宁市机关事务服务中心

2020年7月15日



济宁市机关事务服务中心 培育优势服务品牌实施方案

为进一步提高服务水平和品质，根据中心 2020 年度工作要点，按照培养优秀党员队伍、培育优势服务品牌计划，经中心党组研究决定，在今年下半年全面展开“双培”活动。现将优势服务品牌创建实施方案通知如下。

一、培育理念

以“守初心行匠心求知心”的核心理念，开展服务品牌创建活动，进一步提升战斗力、创新力、统筹力、竞争力，更好地服务保障市级机关，是机关事务工作者的职责所在、使命所在。“守初心”就是要不忘本来，保持本色，以勇于担当、甘于奉献的精神，为市级机关高效运行和广大干部职工正常工作提供有力的服务保障；“行匠心”就是要在办文、办会、办事中，以“把简单的事情重复做，把重复的事情精致做”的要求，注重细节，精益求精，持之以恒；“求知心”就是要在贴近服务对象、适应差异化需求方面，以热情、周到、细致的标准，拉近与服务对象的距离，增进彼此理解和支持，达到知事、知人、知意。

二、培育原则

一是“管办同创”原则。今年服务品牌创建活动以公车、综合保障、安保、生活、会议等业务工作为重点，各业务主管科室和

服务外包公司共同制定服务品牌创建方案,明确创建内容、标准、措施、时限,共同推动服务品牌创建工作。

二是“创评互动”原则。在服务品牌创建过程中,引入第三方评价机制,邀请机关事务服务联络员、高校学者、新闻媒体对创建成效进行阶段量化评价,主要对品牌规划、品牌管理、保障机制、创建品质、服务质量、用户感知等方面进行评价。根据评价意见,及时调整、修改、完善创建内容。

三是“奖先激后”原则。奖励基础好、实力强的公司或项目在创建过程中快跑、领跑;激励反应慢、行动迟缓的公司提速跑、加油跑。对行动快、效果好、评价高的服务公司在评先树优等方面给予政策支持,在合同续签、重新招标中优先考虑。行动慢、效果不明显、评价不高的服务公司记入企业执行力档案。

四是“先行先试”原则。今年时间已过半,任务目标还在路上。支持先行先试,允许边创建、边完善、边改进、边提高。各服务外包公司或项目,应根据本方案,结合工作性质,创建各有重点、各有特色的品牌,避免雷同、相似,给服务对象以鲜明、深刻的感知,打造“一科室一品牌”“一项目一亮点”,努力形成百花齐放、百家争鸣的厚重、生动局面。

三、培育内容

各科室应会同有关服务外包公司,以提高服务保障能力为目标,以“三服务”(服务机关单位、服务干部职工、服务办事群众)为重点,以传递品牌力量为主题,以品牌定位、品牌愿景、品牌

承诺、品牌规范为主要内容，制定具体品牌创建方案，推动品牌创建。

（一）提炼品牌标识。品牌是一个公司、单位竞争力、创新力、发展力的集中体现和展示。应切实增强品牌意识，当今社会，服务讲的是标准，拼的是品牌。各相关科室和服务外包公司要充分认识品牌建设的重要性、迫切性，切实增强品牌创建的积极性、主动性，制定出品牌定位清晰，命名和标识具有亲和力，形象鲜明、特点突出的品牌标识。

（二）制定品牌创建方案。要把制定服务标准作为前提，建立全领域、全方位、全流程的服务标准，明确职责，细化流程，加强协作。要把品牌创建内容作为重点，分类梳理服务事项的薄弱点、关注点、发力点，建立三点同向的服务支撑，全面考虑自身日常管理、科室业务监督、用户满意度因素，明确三位一体的推进目标。要把明确责任分工作为关键，建立闭环式的推进机制，主要负责人要直接抓，分管负责人要协助抓，岗位负责人要全力抓，品牌创建任务要分解到每个人肩上，责任落实到每个人身上。要把倡树“严细实快”作风作为保障，日常工作要做到马上就办、精益求精，长期工作要坚持标准、持之以恒，要让“队伍专业化、管理精细化、保障标准化、服务智能化”成为服务品牌创建最好的脚本。

（三）践行品牌服务。各服务外包公司要组织开展系统的全员业务培训，加强业务技能理论考试和实践考核，特别是骨干力

量要调标达标，通过一级带一级，实现整体业务水平提升。要着力打通服务“最后一公里”，通过认真听取一线员工意见，改善一线员工福利待遇，加强对一线员工的督导检查，开展服务标兵评选活动，让服务品牌创建拥有广泛的群众基础，让服务品牌创建要求成为一线员工行动自觉，让服务品牌在一线员工手中擦亮。要加强纪律作风建设。机关事务为全市党政机关、全市政治中心、决策中心服务，机关事务工作无小事，要将政治意识、保密意识、责任意识贯穿于品牌创建的始终。

（四）提升品牌形象。大力推广服务品牌，通过体验日、开放日、观摩日等活动和座谈会、通报会等形式，让市直单位走进品牌创建现场，感受品牌创建成效。注重畅通服务投诉渠道，认真听取线上线下服务意见、建议，建立健全线上线下限时回复和回访等制度。鼓励支持服务创新，积极探索标准化、信息化有机融合的路子，更加注重流程再造，简化服务程序和环节，大力推行“一站式”服务和“首问负责制”。健全品牌服务的长效机制，加强服务品牌的监督和维护，提高市直机关事业单位对服务品牌的认可度。

四、实施步骤

一是启动阶段（2020年7月至8月中旬）。各业务主管科室会同服务外包公司制定品牌标识方案和创建方案，经分管领导同意后，于8月20日前报发展规划科统一汇总，报中心党组研究。

二是实施阶段（2020年8月下旬至12月）。各业务主管科室会同服务外包公司按照中心党组批准的方案,开展品牌创建活动,注意和日常工作、紧急任务的衔接和统一。在实施过程中,鼓励服务创新。在第三、四季度各开展5个“金点子”评选活动。各服务外包公司提出的改善服务品质的“金点子”,一经入选,将在季度外包服务考评成绩上额外加分,每一个“金点子”加2分,每个公司每次最高10分。

三是评价阶段（第三、四季度次月初）。适时邀请机关事务服务联络员参与各种体验活动。在第三、四季度次月初组织联络员对品牌创建工作进行评价,主要内容是品牌规划、创建品质、服务质量、用户感知等,量化分值列入第三四季度外包服务满意度调查内容。

四是总结阶段（2021年1月）。服务标兵、进步明星及“青年先锋岗”“共产党员示范岗”等荣誉称号月度、季度评选工作,由各业务科室会同服务外包公司实施。年度评选工作由各业务科室推荐,通过中心打分、机关事务服务联络员打分、网络投票打分,确定优秀人员。根据今年三个季度外包服务考评总成绩和品牌创建成果,评选年度“优秀外包服务公司”“最美后勤人”“青年先锋岗”“共产党员示范岗”等,与提升执行力“守初心、行匠心、求知心”教育总结活动同步表彰。

五、实施要求

（一）要强化日常督导。服务品牌创建工作由发展规划科牵

头组织，各业务科室负责实施本科室及外包服务公司创建工作。各相关科室要将品牌创建活动纳入科室重点工作，进展情况作为每周中心主任工作例会通报内容，要督导有关外包服务公司对月、季、年度评选的优秀班组、个人进行奖励。

（二）要注重宣传推广。在中心微信公众号、门户网站设立专栏或专题，持续跟踪报道。扩大社会宣传力度，积极将经验做法及时推送给市主流媒体和国家、省机关事务系统刊物。各业务科室要及时将阶段成果和活动，报送给发展规划科，统筹安排组稿。中心干部职工和外包服务公司要利用各种会议、活动对服务品牌培育活动进行宣传推广，扩大品牌的影响力，提高全社会的认知度、认可度和满意度。

（三）要保证实施效果。要注重服务品牌创建活动的实施效果。把培育优势服务品牌活动同先进党支部、模范机关创建等主题活动结合起来，做到既各具特色，各有侧重，又能够互相促进，互为依托。使服务品牌创建活动能够真正成为我中心各项创建活动的重要内容，成为推进我中心各项业务工作可持续发展的重要保障。

