# 关于机关后勤服务标准化建设的思考

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2025-05-27

*关于推进机关事务标准化建设的思考标准化是促进机关事务服务保障质量全面提升的有效手段，在机关事务工作中发挥着重要的规范、调节、约束和控制功能。推进机关事务服务标准化建设，是贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神的重要举措，是...*

关于推进机关事务标准化建设的思考

标准化是促进机关事务服务保障质量全面提升的有效手段，在机关事务工作中发挥着重要的规范、调节、约束和控制功能。推进机关事务服务标准化建设，是贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神的重要举措，是提高机关事务管理工作质量效益的现实需要。按照全市主题教育的安排部署，结合中心职能定位和任务需要，我对加强机关后勤服务标准化建设问题进行了调研，形成报告如下。

一、基本情况

目前，中心主要负责市“四大家”主体办公楼的管理、保障、服务工作，主要涉及相关单位的公务用车保障、用餐服务保障、会务接待以及办公楼内外和市政府机关宿舍物业管理、绿化美化、卫生保洁、安全保卫等工作。综合分析我中心后勤服务特点，主要体现在以下三个方面：一是保障内容繁多。据初步统计，中心现阶段涉及后勤服务项目10余项，仅物业管理一项就包括水电供应、房屋维修、空调保障、电梯维护、绿化管养、机关宿舍管护等多项内容，日常保障任务繁杂繁重。其中，保障中心和应急保障中心承担市“四大家”领导和市直近30家单位的用车保障任务，机关食堂每天中餐最高峰安排近700人进餐。二是服务对象特殊。保障对象主要是“四大家”机关、常委部门和相关单位共20个、工作人员600多人，而且市“四大家”办公楼是全市的政务中枢，地位重要、关注度高；市级领导和机关工作人员担负着引领全市政治、经济和社会发展等各项事业的重任，服务保障好坏关乎全市大局。三是从业人员复杂。从人员身份看，中心工作人员有公务员、有事业人员、还有临聘人员；从文化程度看，有正规院校毕业生、也有初高中生；从来源看，有其他单位调入的、有转业军人、有招聘人员还有服务外包人员，人员层次多样、类型复杂。

近年来，中心认真贯彻落实上级部门文件精神，充分借鉴兄弟单位工作经验，认真结合机关事务工作实际，在机关后勤服务领域探索开展了标准化建设工作。

1.学习宣传提认识。组织学习了总书记关于加强标准化建设的重要论述、国管局《关于加快推进机关事务标准化工作的通知》和《湖北省机关事务标准化建设行动方案2024-2024》，组织人员参加了省局标准化工作相关会议和培训。同时，多形式开展了标准化知识宣传，干部职工对标准化工作的认识逐渐提高。

2.制定方案明方向。组织人员到洪山礼堂、十堰、荆州等地进行交流学习，充分吸收先进经验和做法，全面提升专业知识水平和标准研制能力，为制定标准化建设实施方案廓清思路、拓宽眼界。在此基础上，结合\*\*实际初步制定了《\*\*市机关事务标准化建设实施方案》，明确了标准化工作的总体思路、基本原则、组织领导、建设内容、进度安排及保障措施。

3.试点示范增效能。按照“试点先行、分批打造、逐步推进”的原则，在餐饮服务、物业清洁服务、车辆保障服务等领域进行了试点示范。如在餐务服务方面，以打造管理科学的标准化食堂为目标，将标准化创建细分为日常管理标准、服务接待标准、产品操作标准等内容，修订了员工管理、环境卫生、安全管理、采购管理、菜品研发等制度，出台了员工标准化操作手册；在物业清洁服务方面，结合实际细化完善各项岗位职责、服务标准、操作流程、应急预案处置等内容；在公车保障方面，完善了驾驶员考核制度，进一步明确了驾驶员岗位规范、请假制度、车辆调度流程、购置流程、车辆检修等制度。通过试点探索，基本形成了“标准化+机关事务”工作模式，初步构建起以规范服务为核心、以效能提升为重点、以监督制约为保障的工作标准体系。

4.建改融合两促进。坚持把机关事务标准化建设与机关后勤服务社会化改革结合起来，实现同步推进、相互促进。在目前已实施政府购买服务的餐饮服务、物业清洁、安全保卫、电梯维护等服务保障项目中，各项标准都得到了较好的落实。

二、存在问题

对照上级标准化工作的要求，对照一些先进单位，中心标准化建设还存在不少问题和短板，主要表现在四个方面：

1.标准化意识还不够强。从认识层面讲，部分工作人员以标准化管理后勤服务的意识还不强，以规定、意见等行政手段实施管理的习惯性还一定程度存在。工作凭经验、看感觉，没有把标准化作为日常工作的流程予以重视。如在会议服务方面，主席台摆放、茶水服务、休息室安排、话筒灯光音响调试等很多工作，我们都有一套明确的规定，但在具体的会务办理中很少研究学习、很少运用。从落实层面讲，学标对标践标的动力不足，有的认为按标准执行失去了自由，束缚了手脚，既费时又费力，不如按老办法老规矩操作那么得心应手。在物业安保方面，我们制定了工作流程细节方案，但在实际的工作中存在没有按标准执行的现象，比如消防演练、紧急撤离等。

2.专业化程度还不够高。由于专业人才缺乏，我中心现有后勤服务标准多呈现传统型、经验型、粗放型特征，缺乏专业性、技术性、精准性。一些标准特别是具备标准性质的政策文件，体例、格式、用语等都不够专业和规范，修订水平有待进一步提升。大多数标准还停留在规范工作人员岗位职责和工作流程层面，未形成规范性文件，没有形成标准化体系，且精细化程度还不够高。在接待方面，我们在接待范围、接待手续、接待标准、接待报销等形成了完整的工作流程，但在接待服务细节安排上缺少规范文字流程说明，如来客座次安排、菜品饮食安排、客人接待送服务等。

3.标准的执行还不够严。主要表现在标准执行的检查督导、绩效评价和奖惩激励上还没有成熟配套的机制，标准执行主体在标准执行的过程中还存在随意性问题，合意的就执行好一点，不合意的就执行差一点，有的甚至采取观望态度。物业清洁方面整体看还可以，但从细节要求来说，还存在美中不足，如卫生间的日常保洁、白晚班交接点某些部位存在清洁盲区、垃圾桶随意摆放、节假日期间某些部位清洁难以到位等，这些都说明我们在执行标准时还不够严格。

4.专业化人才还不够多。推进标准化，人才是支撑。新时代机关事务工作的主要矛盾已经从服务保障“有没有”转变为“好不好”，推进机关事务标准化建设与机关事务工作队伍知识水平偏低、专业人才缺乏之间的矛盾日益尖锐，后勤服务标准化建设只能在实践中摸索，推进速度较慢、质量不高。中心机关工作人员大部分是高中、中专文化程度，平时自学提升注重不够，而且从事的工作经历较为单一，导致承担标准化制定的能力显得不足。

三、对策建议及整改落实

总书记指出，加强标准化工作，实施标准化战略，是一项重要和紧迫的任务，对经济社会发展具有长远的意义。强调标准决定质量，有什么样的标准就有什么样的质量，只有高标准才有高质量。下一步，我们要认真贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，按照省局相关要求，结合我市机关事务工作实际，着力在五个方面下功夫。

1.在宣传引导上下功夫、求实效。组织干部职工认真学习总书记关于加强标准化建设的重要论述，做到领会思想内涵，认清精神实质；结合开展解放思想大讨论，组织开展标准化建设大讨论，不断统一思想，提高认识；注重利用网络、微信等新媒体、新平台、新形式，宣传标准化理念，普及标准化知识，不断增强中心上下推进市级机关后勤服务标准化的意识，把推进标准化建设，贯彻到各项工作的始终。

2.在框架制定上下功夫、求实效。按照国家《标准化法》和机关事务管理系统有关制度规定，参照《服务业组织标准化工作指南》，结合工作实际，加强标准体系规划，建立科学合理、层次分明、实在管用、满足需要的后勤服务标准体系框架，列出时间表和线路图，确保标准化建设少走弯路、不走弯路。率先在机关食堂管理、会议接待服务、车辆保障服务进一步推进标准化走深走实，制定食堂管理从菜品、柴米油盐进货，到清洗加工、到装盘出售，包括进货细节、加工要求、销售服务、消费反馈等完整的规范工作流程，制定完善会议服务标准化程序，包括会议承接、会场准备、会中服务、会后备场的全流程标准化，进一步规范车辆维修保养、派车管理、司机礼仪及相关细节服务要求，确保工作有遵循、服务有标准。

3.在标准供给上下功夫、求实效。按照急用优先、先易后难、由低到高的顺序，在完善已有标准的同时，加大新标准制定出台的力度，加快形成机关事务标准体系，推动形成服务保障有标可依、管理效能有标可量、职能建设有标可循的机关事务工作新格局。要加强与政府职能部门和专业机构的合作，借鉴和引进相同行业的成熟标准，努力提高标准供应的质量和效益。推动清洁、安保物业向深度发展，利用相关物业公司管理成功经验，加快推进清洁、安保物业标准化建设。

4.在标准落实上下功夫、求实效。着力开展“学标、知标、践标、达标”活动，大力营造“讲标准、用标准”的良好氛围；建立标准实施检查评比考核和奖惩制度，让守标准的得实惠、无视标准的受惩戒。同时，持续加大后勤服务社会化、市场化改革范围和力度，通过政府购买服务以及市场化运作，破解内部阻力，推动机关事务服务标准刚性落实。鼓励相关科室开展标准化建设，每季度一督办、每半年一评比、全年工作优胜的实行奖励，激发内生动力，全面推进标准化建设。

5.在组织领导上下功夫、求实效。成立组织机构，指定专人负责，分管牵头，定期研究工作、解决问题，统筹推进机关后勤服务标准化建设。加强与质监部门、科研院所、专业机构和其他地市机关事务管理部门的沟通联络，加强合作，借力发展。采取招聘引进、送学培训、实践锻炼等办法改变标准建设人才短缺问题。申请必要经费，为机关事务标准化建设提供资金支持和运行保障。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！