

高校后勤贯彻新时代群众路线工作路径探析

——以浙江大学后勤集团为例

洪雅文

[摘要] 群众路线是党的生命线和根本工作路线，坚持群众路线、站稳群众立场、树立群众观点，是实现改革发展的客观需要和重要保证，是推动后勤企业治理体系和治理能力现代化的基础保证，如何在新时代新征程上通过党建引领把党的群众路线坚持好贯彻好，是高校后勤企业需要探索和解决的时代问题。本文以浙江大学后勤集团为例，探析高校后勤企业走好新时代群众路线的工作路径，以更好地推动一流后勤服务体系建设。

[关键词] 党的群众路线；员工发展；一流后勤服务

群众路线是我们党的生命线和根本工作路线，是我们党永葆青春活力和战斗力的重要传家宝。^[1]党的十九届六中全会将“坚持人民至上”凝练为党百年奋斗的历史经验之一，明确要求“坚持党的群众路线”。

在浙江大学后勤集团建设更高质量的一流后勤服务体系的过程中，始终牢牢坚持党的群众路线、群众观点，坚持以人为本，密切联系群众，做好群众工作，真正地激发内生动力，优化发展生态，提升后勤服务保障水平，推动浙江大学后勤集团实现可持续健康发展。

一、新时代后勤集团群众工作面临的挑战

后勤产业属于劳动密集型服务行业，后勤员工百分之七八十是一线员工，他们每天直接面对服务对象，这些员工的技术水平、业务能力、服务态度等，直接影响到校园后勤服务的质量。而现在青年员工的不断加入是后勤员工队伍结构变化的鲜明特征，很多一线员工向“农二代”发展，他们对生活的要求日益提高，收入和生活成本的矛盾、频繁加班和业余时间冲突的矛盾、强烈的自我意识与实践经验不相匹配的矛盾以及职业发展需求的迫切心态，是在青年员工队伍中存在的普遍现象。

新时代背景下，千头万绪的群众工作如何能切实做到“民有所呼、我有所应”？如何缩短民意传递路径，精准解决群众实际困难？如何将“群众利益无小事”体现在日常工作和后勤管理中？面对这些问题，认真分析变化，心系一线员工，尽力为他

们提供更为良好的生活环境及丰富多彩的业余生活，精准解决需求、精诚凝聚力量、提高解忧能力，成为高校后勤企业面临的新挑战。

二、后勤集团做好新时代群众工作路径探析

(一) 促进员工个人目标和企业目标有机结合
人才队伍是浙大后勤的宝贵财富，浙大后勤制定了既符合高校后勤特点又符合行业趋势的绩效考评体系和考核激励机制，旨在让员工始终相信自己的付出有回报，让员工个人价值观能贴合企业发展目标，为员工创造良好的成长环境，让员工的发展“有温度”，幸福“有质感”，在享受工作获得感的同时，实现个人发展和人生价值。

浙大后勤通过不断完善和丰富员工成长渠道，为员工提供多样化、全方面学习培训和继续教育的机会，培养员工的能力，给他们提供进一步发展的机会，重视鼓励和提倡员工自我学习和提高，建立健全技术队伍、管理队伍、服务队伍的培养培训机制，注重培训成果的转化与落地，完善各行业的内部培训体系，有效地提升了人才队伍的整体素质。开展“给每一位员工上一堂课”行动，给一线员工讲情怀、讲素养、讲梦想，在每一位员工中倡导爱学校、爱单位、爱生活之情怀；好学习、好技术、好习惯之素养；有目标、有计划、有行动之梦想，通过统一思想认识，促进员工个人目标和企业目标有机结合，迸发动力，形成合力，齐心协力打造更高层次的一流后勤服务。

(二) 主动担当帮助基层员工解难题

改善一线员工的物质环境、精神环境，是稳定职工队伍，调动其积极性，增强企业凝聚力的有效途径。

浙大后勤推出多项有温度的后勤特色福利，为员工提供坚实保障，考虑到校园后勤服务部分岗位起早贪黑、没有周末休息等时间上的特殊性，从多维度出发保证员工休假，全方位考虑员工需求，为员工搭建了包含医疗保险、意外保障、大病救助、扶贫助困等在内的高标准保障体系，切实帮助员工渡过困难，让员工感受到温暖。自2021年党史学习教育活动开展以来，浙大后勤开展了员工宿舍安全文明建设专项行动，通过一系列举措，进一步加强了后勤员工宿舍管理，投入经费逾120万元，切实改善宿舍设施条件，严格整治宿舍安全隐患，推进平安美丽校园建设，新建后勤员工宿舍楼宇，增强员工校园生活的安全感、获得感和幸福感。

（三）建立从员工入职到离退休全过程的关爱体系

浙大后勤建立了从员工入职到离退休全过程的关爱体系，增强员工对企业的归属感、对职业的自豪感和对努力奋斗的激情。从员工视角出发，推出始业教育，定期组织当期新员工的始业教育，系统性地开展企业核心价值观、企业发展历史、员工手册、岗位任职规范等培训；举办入职仪式，定期组织新员工统一的入职仪式，授予职工工牌，发放入职礼包，建立进入浙大后勤工作的仪式感。饮食中心设立了“新工之友”，为每位新员工配备一名“新工之友”，“新工之友”不仅是工作上的以老带新，还是新员工在新手过程中，工作生活出现困难问题时的第一帮助人；举办退休员工荣休典礼，为每年退休的员工举办荣休仪式，发放荣休纪念品，举办荣休座谈会并合影留念，进行感恩回馈；颁发长期服役勋章，为工作长达十年、二十年及以上的员工和做出突出贡献的员工举办仪式，颁发对应的奖章，既是纪念，也是奖励；举办暑期“小候鸟”活动，为留守员工子女创造平台，提供游戏互动、学习辅导、观影娱乐等不同服务，既为员工解决子女的管带困难，又让员工子女感受集体大家庭的温暖。幼教中心为一线教师设立了“亲情假”，以弥补教师在业余时间做家园联系的付出，虽然一学期只有半天，但也让教师们感受到了组织的关怀和温暖，此外还组织送书活动、读书会活动、“说说我的岗位故事”活动、组织生病探望等，努力营造具有归属感、幸福感、进取心、人文关怀和内涵

素养的团队文化。

（四）不断探索促进人才培养与员工发展的新抓手

浙大后勤不断创新人才队伍建设，不断探索促进人才培养与员工发展的新方法与新抓手，进一步调整完善用人机制，建立良好的选人用人机制，打造对优秀人才、高素质员工更具就业吸引力、发展前景性和培养高效性的平台。

饮食中心研究制定了《浙大饮食人才赋能实施基本纲要》，着力从人才素养与结构、标准与培养、使用与激励、价值认同与职业发展等方面强化提升，先后推出食堂管理能力培训班、网络课程自学项目、骨干学历提升项目、全员持证与提证项目、团餐基本知识与操作要求在线学习测练项目、校内校外对标跟班学习项目、外出考察调研项目等系列工作；继续加强完善校招社招工作，提升优秀潜力人才“青苗”期保障力度；加强岗位差序化考核，加大“头雁”奖励，实施尾部让位与淘汰；让人才“在使用中培养，在培养中使用”，加强培养过程的专人跟进；加强干部员工的职业教育，把浙大后勤核心文化课程纳入员工培训必修课，强化队伍的价值认同。物业开展针对项目经理及项目骨干的一系列培训，如雏鹰计划、飞鹰计划、蓄能计划，推出“点亮计划”，选拔内训师，开发内训课程，编制各层级人员的课程框架并依次落地，各项目部全年共组织各类专业培训1000余次。幼教中心打通幼儿教师发展的外部通道，省级评优评先的机会、教育部项目和国培机会的获得、正高职称设立和副高职称指标的争取等，都为卓越教师的打造提供了机会和平台；内部明星教师、各单项奖的设立、专业比武、考核制度修订、奖教金和发展基金的设立、事编教师招考开启等，为教师获得存在感、幸福感提供了保障。

（五）建设有温度、有热度、有力度的后勤“职工之家”

浙大后勤一直十分重视工会的改革发展，充分发挥工会服务职工群众的作用，目前有3000余名聘用工会会员投身后勤集团改革发展，充分展现主人翁风采，为学校新一轮“双一流”建设和一流后勤服务体系建成功业。浙大后勤现有8家“工人先锋号”创建集体，每年常态化开展职工技能比武活动，搭建互相学习、展示本领的平台，营造比、学、赶、帮、超的良好学习氛围，推动企业创新发展。

从2014年开始，浙大后勤有序推动职工工资

集体协商工作，通过几年的宣传和落实，近99%的职工认同了建立工资集体协商制度是维护劳动者自身利益的一种有效途径的观点，下属各单位职工基本满意协商工作。周周有活动、月月有比赛，浙大后勤7个文体俱乐部的诞生，充分调动了职工积极性，在丰富职工群众业余文化生活的同时，传播了健康生活理念，增强了全体会员的归属感、获得感和幸福感。

在后勤集团行政的大力支持下，工会着力改善、提高职工福利水平，落实关爱计划，维护职工身心健康。完善困难职工慰问和困难补助工作，对职工退休、住院、生育等进行慰问，真正把党和政府、学校和单位的温暖及时送到困难职工中去。

三、走好新时代群众路线，凝心聚力促发展

坚持党的群众路线，是浙江大学后勤集团践行“三服务，两育人”初心使命的内在要求，是做好做好服务的内生动力，是优化发展生态的必要基础。走好新时代群众路线，形成“集团关爱员工、员工关心集团”的良性循环，可以充分调动员工积极性，提升干事创业的内生动力。坚持以人民为中心的发展思想，着眼于浙大后勤改革发展重点问题和师生员工反映突出的热点难点问题，后勤集团在以下三方面拿出破解难题的实招硬招。

（一）紧贴学校需求，建设一流后勤

近年来，浙江大学各项事业取得了持续快速发展，正在迈出走向世界一流大学前列的新步伐，浙大后勤深刻认识、准确把握浙江大学发展的新阶段，在学校快速提升、爬坡过坎的进程中紧贴学校、聚焦一流，持续为学校提供高水平服务和强有力保障，促进集团高质量发展。自党史学习教育活动开展以来，浙大后勤常态化开展“我为群众办实事、我为师生解难题”实践活动，通过深入了解涉及师生利益以及师生关心关切的问题，推进菜品创新，一年来新增大伙菜品140余道，研发系列四季时令菜、地方特色菜，并在各校区食堂开设专窗；浙江大学五校区快递服务站全面启用了24小时无人快递自助取件系统；持续推进校园教学环境改善行动和校园“除四害”行动；坚守在校园疫情防控第一线，做好抗击疫情各项校园后勤保障工作；消除校园内的路灯照明暗区，点亮美丽校园；提升教育超市服务品质，满足师生需求；结合后勤服务特色，创办“行走的课堂”，积极营造各类服务育人场景，

开展系列劳育专项活动；与学生开展创新性后勤服务交流活动，增进同学对后勤服务的了解，进一步提升了服务质量。

（二）创新服务举措，提升服务效能

对照学校新一轮“双一流”建设对后勤支撑保障提出的新任务，对照师生不断增强的对高质量后勤服务的期待和需要，着力解决在满足这些期待和需要中后勤服务发展不平衡不充分的问题。继续补足工作短板，根据学校及师生对后勤服务的新需求，调整服务格局，创新服务举措，提升服务效能，适应多元化服务需求，大力推进后勤基础设施条件的改善，优化校园服务环境。增强服务意识，深化浙江大学后勤集团“创三优、争一流”服务竞赛活动，进一步提升后勤服务品质感和校园生活体验感。

（三）回应员工关切，激发基层活力

坚持真心诚意地关爱后勤职工，切实解决职工反映强烈的热点难点问题，尊重职工对个人价值和利益的合理追求，保障和改善一线员工的工作和生活条件，让广大员工有更多的获得感，增强员工们作为浙大后勤人的自豪感和荣誉感，加强员工教育培训，提升综合素质和服务技能，调动员工的积极性和创造力，保障后勤骨干队伍的稳定和提高，促进后勤事业可持续发展。

历经二十多年的后勤社会化改革，浙江大学后勤集团在时代的助推下，始终坚持深化改革、转型发展，是全国高校后勤改革的一面旗帜。作为具有国有性质和高校背景，具有市场主体身份和服务保障功能定位的高校后勤服务企业，通过党建引领贯彻群众路线是推动内部治理体系现代化建设的重要一环，是激发企业内生力量的基础保证。高校后勤企业在新形势下如何走好党的群众路线，是一个需要不断探索的时代课题，只有坚守群众路线，才能更好地把握新时代改革发展机遇，以更长远的眼光搭建生态，获得持续发展的动力。

参考文献

[1] 习近平,《习近平谈治国理政》[M]. 第1卷. 北京: 外文出版社, 2018.

[作者单位: 浙江大学]
[责任编辑: 赵相华]