

党建融入外闯服务队伍项目暖心保障体系建设研究

杨瑞英

河南石油勘探局有限公司矿区服务中心, 河南 南阳 473132

DOI:10.61369/SE.2026050034

摘 要 : 外闯服务队伍长期驻场甲方现场, 呈现人员分散、管理交叉、保障不均、思想波动频繁等特征, 队伍稳定与服务效能直接关系企业形象与外闯业务发展。把党建工作同项目暖心保障体系创建融合起来, 并非仅仅靠喊口号来推进, 而是要将组织关爱, 思想动向把握, 人文关怀以及服务反馈等都融入到人员派遣, 驻场经营, 日常服务和问题解决的各个环节当中, 文章依照外部市场项目部的保障实际情况, 给出队伍信息管理, 思想联系, 生活体贴, 福利保障, 协同回应和评价改善等方面的创建要点, 从而为加强外闯服务队伍的凝聚力, 稳定性及其服务质量给予一套开展工作的架构。

关 键 词 : 党建融入; 外闯服务队伍; 服务保障; 人文关怀; 队伍建设

Research on the Integration of Party Building into the Warm Support System for External Service Teams

Yang Ruiying

Mining Area Service Center, Henan Petroleum Exploration Bureau Co., Ltd., Nanyang, Henan 473132

Abstract : External service teams are often stationed at client sites over long periods, presenting characteristics such as dispersed personnel, overlapping management, uneven support, and frequent fluctuations in morale. The stability of these teams and their service effectiveness directly impact corporate image and the development of external business operations. Integrating party building with the establishment of a warm support system for projects is not merely about slogans; it requires embedding organizational care, monitoring ideological trends, humanistic concern, and service feedback into every stage—from personnel deployment and on-site operations to daily services and problem resolution. Based on the actual conditions of external market project departments, this paper outlines key elements for establishing effective systems in team information management, ideological communication, living care, welfare guarantees, coordinated responses, and evaluation improvements, thus providing a structured framework to strengthen cohesion, stability, and service quality within external service teams.

Keywords : integration of party building; external service teams; service support; humanistic care; team development

引言

随着办公物业, 餐饮服务, 环保管家, 设备运维等外部项目持续拓展之际, 企业须要把员工送到甲方现场执行服务任务, 这些外出人员平日由甲方负责管理, 他们的工作地点比较分散, 班次又不一样, 所以诉求反馈流程比较长, 很容易产生思想上的波动, 缺乏归属感, 生活保障不均以及福利政策传达迟缓等情况。如果项目保障仅仅限于人员派遣和事务办理方面, 就无法维持团队长久稳定, 把党建融入到外闯服务队伍的保障工作当中, 也就是将党组织联系群众, 关怀员工, 凝聚力量的功能体现在具体的服务事务里, 创建起能够联系起来, 回应诉求, 跟进落实, 接受评价的贴心保障体系。

一、外闯服务队伍项目暖心保障体系的对象边界与工作内容

(一) 明确外闯服务队伍的人员范围和项目类型

外闯服务队是由企业按照外部项目合同及服务需求, 向甲方单位派遣并长期或者阶段性驻场工作的员工群, 其服务范围包含

办公物业, 餐饮服务, 环保管家, 设备运维等方面, 办公物业人员负责会务接待, 保洁服务等工作; 餐饮服务人员负责甲方员工日常就餐、食材管控、后厨卫生、食品安全、就餐环节、应急餐保障等工作; 环保管家人员需执行现场巡视, 环保问题跟踪等; 设备运维人员负责设施巡检、值守保养、报修处置、运行记录及应急抢修。这些员工属于本企业, 但其工作场所位于甲方现场,

作者简介: 杨瑞英 (1980.01-), 女, 汉族, 河南魏县人, 学历: 本科, 专业: 高级政工, 职称: 一级教师, 研究方向: 党建后勤服务保障外部项目。

平日的运作，考勤调度，服务规范以及工作评定常常同甲方的要求联系在一起。项目保障体系创建过程中，要把一线驻场员工，项目负责人，班组长，轮班人员，新入场人员，异地派驻人员以及临时支援人员全都纳入服务范畴，做到底数清楚，岗位清楚，班次清楚，联系方式清楚，实际困难清楚。

（二）梳理外部项目服务保障的重点事项

外部项目服务保障需融入人员派出，现场驻守，项目经营及离场交接的各个环节，派出之前要完成岗位阐述，甲方管理要求通知，薪酬福利解读，住宿交通规划，安全提示及联络途径创建等工作。驻场期间着重执行考勤对接，劳保用品配备，节日慰问，困难救助，健康照顾，心理安抚，思想动向了解和矛盾诉求解决等事务，项目经营过程中还要留意人员轮换，岗位调整，加班补贴，休息休假，评优奖励等方面的情况，外部项目往往由甲方参与经营，员工若遇问题也许会碰上责任界限不明，反馈途径受阻，处理历时漫长等状况，必须依靠党建引领打通堵点、补齐短板、温暖人心。

（三）确定党建融入项目保障的实际着力点

党建融入外闯服务队伍项目保障时，关键在于将组织关怀落到实处，具体到人头和事上，党组织和党员骨干要经常同外闯员工联络，了解新派出去的员工，异地驻守的员工，岗位变动的员工，长时间加班的员工以及家庭有困难的员工思想动态和实际需求，暖心举措要有具体依托，经由谈话交流，走访探望，生日祝福，节日问候，健康提示，困难救助等形式，让员工体会到企业始终惦记着他们。针对不同岗位特点精准施策：办公物业岗位应对服务量大、甲方要求高、压力集中问题；餐饮岗位关注口味适配、菜品更新、食品安全；环保管家岗位缓解外勤奔波、资料繁重、沟通频繁带来的疲劳；设备运维岗位重点化解夜班值守、抢修应急、安全压力造成的身心疲惫。党建融入的重点在于，让员工知晓出现状况时向谁求助，如何反馈意见并等待回复，从而使得项目保障切实成为稳固队伍，凝聚人心，优化服务质量的关键依靠。

二、党建融入思想动态掌握和组织联络机制

（一）建立外闯人员思想动态常态联系制度

外闯服务队分散于各甲方现场，岗位节奏不一差异较大，员工思想动态难以第一时间掌握，为此，必须构建党委统筹、支部主导、支委联动、党员带头、全员覆盖的常态化联系机制，形成纵向到底、横向到边、责任到人、联系到岗的分层分级联系架构。一般驻场员工由班组长或者项目管理员负责日常联络，党员，骨干员工以及关键岗位人员则由党支部或者党员联系人实施定期联系，新入场者，异地派驻人员，家庭遭遇困境者，岗位发生变动者，情绪出现起伏者均属于重点关注对象。联系内容需细致到工作压力，生活条件，与甲方的交流情况，对薪酬福利的认知，休息休假安排以及家庭状况等层面，不可仅仅执行简单的询问行为，可以经由电话，微信，实地探访，班前班后交流或者坦诚对话这些途径来展开，达成人员外出时联系不断，情况明晰的目标。

（二）发挥项目支委与党员骨干在外部项目中的联络带动作用

外部项目现场人员相对分散，管理层级较为简化，日常管理以甲方为主，项目支委、党员骨干是连接企业、甲方和员工的重要力量。党建融入后勤保障，应把党员骨干作用落实到日常服务中，使其在信息传递、情绪疏导、诉求收集、福利对接、安全提醒和纪律维护中发挥作用。可结合项目分布、人员数量和岗位特点，同步建立项目支委牵头建立党员联系外闯员工专项制度，明确联系人、联系对象、联系频次和反馈要求。针对不同的岗位，项目支委带头、党员骨干靠前、主动深入一线、主动了解情况，帮助员工适应现场要求，协助解释甲方管理规定，及时传递企业关怀信息。党员骨干不能只停留在完成本职岗位上，还要在员工遇到困难时主动询问，在福利慰问落实时协助对接，在队伍出现波动时及时报告，使外闯员工感到有人问、有人帮、有人管、有人暖。

（三）完善诉求收集、研判和反馈闭环

外闯服务队的诉求比较多元，其中包含薪酬补贴，住宿交通，劳保用品，休息休假，甲方评价，岗位安排，家庭困境等方面的情况，如果没有统一的渠道，员工就可能出现反复申诉，得不到回应以及问题被搁置等状况，从而影响到其对企业产生的信任感，应当形成线上线下关联的诉求汇集体系，经由项目微信群，员工联系卡，实地探访，交流探讨，意见提交途径等方法，随时了解员工的真实想法。对收集的诉求分类梳理、责任到人、限时办结、全程跟踪、及时反馈，建立诉求台账、销号管理、回访机制、满意度评价，确保事事有回音、件件有着落、人人受尊重、诉求有闭环，切实提升外闯员工获得感、归属感、幸福感、安全感。

三、党建融入人文关怀和福利待遇保障

（一）做实派出前、驻场中、轮换后的全周期关怀

党建融入人文关怀时，服务需提前到人员派出前，延伸至驻场期间，并跟进到轮换完毕之后，派出前，要就岗位职责，甲方运作要求，工作环境，薪酬福利，安全事项，住宿交通等事宜展开交流阐述，让员工知晓要去哪工作，做何种工作，能收获哪些保障，遇到问题该向谁诉说。对于初次外出，异地被派以及岗位变动较大的员工，要安排专人与其交谈，了解其家庭状况，思想担忧和生活需求，从而减轻员工对陌生环境的忧虑。驻场期间，立足岗位特性精准关怀、细致服务。外勤频繁，夜间值守，劳动强度大的员工，要加强走访慰问，健康提醒，防暑防寒，心理疏导和岗位交流。轮换之后或者项目结束之后，要立即回访员工，了解员工在外项目中碰上的难题，意见以及后续岗位的想法，做到派出之前有所交代，驻场之时有人关心，结束之后有所回应。

（二）保障福利待遇政策传递准确、执行到位

外闯员工长时间处于甲方现场工作，容易出现对绩效考核、加班补贴、餐补交通等方面政策的疑问。项目服务保障的暖心举措需着重讲政策，确认待遇并确保发放到手。派遣人员之前，

要详细告知福利待遇相关事宜，免得含糊其辞引发认识上的误会，员工在外上班期间，更是要及时发放节日慰问、劳保用品、防暑降温、健康体检等工作。员工提出有关工资，补贴，考勤，休假等方面的疑问时，要及时予以核实，并耐心作出解释，进而形成反馈机制，这种平等对待的态度表现出企业的立场，不同类别保障体现出岗位之间的差别，只有做到福利待遇全面落实，才会提升员工的信任度并巩固团队的凝聚力。

（三）加强生活服务、困难帮扶和心理疏导

外闯员工位于甲方现场，其生活条件，工作压力以及家庭负担存在差异，项目服务保障需留意员工日常生活中遭遇的实际难题，并把住宿安全，交通便捷，劳动保护用品发放，防暑防寒物资储备等事务纳入服务范畴，在困难援助方面，要针对家庭突变，重大疾病，经济拮据，子女教育，老人照料等情况创建关爱记录表，由党组织，工会，外部市场项目部协同跟进，予以慰问，援助或者政策引导。心理疏导不可过于复杂，关键在于日常交流并及时察觉状况，项目负责人，党员联系人，应留意员工的情绪波动，对于那些长时间感到疲惫，交流受阻，难以适应岗位以及存在待遇认知偏差的员工，要积极倾听他们的诉说，阐释相关政策，解决相关问题，使得贴心的福利切实落到实处。

四、党建融入协同管理和保障闭环运行

（一）建立企业、甲方、项目现场三方协同机制

外部项目人员在甲方现场工作，现场纪律、服务标准、考勤安排、工作评价多由甲方参与管理，劳动关系、组织关怀、福利待遇仍由本企业负责。党建融入协同管理，要把企业、甲方、项目现场三方责任衔接起来，避免员工在管理要求和权益保障之间产生困惑。外部市场项目部作为责任主体，统筹协调各方资源、对接甲方需求、落实服务保障、化解矛盾问题；甲方层面应明确现场对接人、服务标准、考勤要求和问题反馈渠道，项目现场应由项目负责人或班组长承担日常沟通责任。针对不同项目类型精准协同，确保三方协同顺畅、高效联动、形成合力、服务优质。

（二）推动项目服务保障事项清单化、台账化、责任化

项目服务暖心保障不能依靠临时安排和个人经验，应把日常工作转化为清单、台账和责任分工。清单化是把人员信息、组织联系、思想动态、福利待遇、劳保用品、住宿交通、困难帮扶、健康关怀、节日慰问、诉求处理等事项逐项列明。台账化是对员工姓名、岗位、项目地点、班次安排、联系方式、甲方联系人、紧急联系人、党员身份、特殊困难情况等进行记录。责任化是明确每项工作由谁负责、何时完成、如何反馈。思想动态台账应记录谈心谈话、问题反映和处理结果；福利保障台账应记录节日福利、劳保用品、防暑降温、体检安排等落实情况；问题闭环台账应记录诉求来源、问题类别、办理过程和反馈结果，使暖心服务有据可查、有责可追。

（三）完善评价改进和队伍稳定机制

党建融入保障闭环运行，要把服务效果体现在员工感受、问题解决和队伍稳定上。评价项目服务保障不能只看发放了多少物资、开展了多少活动，还要看员工是否联系得上、诉求是否有人管、福利是否落实、思想是否稳定、项目运行是否顺畅。可从员工满意度、诉求办理率、福利落实率、人员流失情况、甲方反馈、重点人员关怀情况等方面进行判断。评价方式应贴近一线，通过问卷、访谈、项目走访、甲方沟通等方式收集意见。对交通不便、住宿条件、待遇解释、甲方沟通压力等集中问题，要分类分析、及时整改。对长期稳定、表现突出、甲方认可度高的员工，可在评优评先、技能培训、薪酬激励中给予倾斜。

五、结语

党建融入外闯服务队伍项目暖心保障体系时，重点在于把组织关怀落到实处，将思想掌控化为问题解决，把福利兑现转化为员工信任，鉴于外部项目存在人员分散，甲方管理，诉求繁杂等情况，要完善常态联系，党员引领，人文关怀，待遇保障，三方协作和循环运作机制，从而让外闯员工感受到企业的支撑和组织的温情，不断优化队伍的凝聚力，稳定性和服务质量。

参考文献

- [1] 董林. 服务范围广泛的后勤保障队伍思想政治动态剖析及优化策略研究 [N]. 经济导报, 2025-08-25(012).DOI: 10.28420/n.cnki.njjdb.2025.001672.
- [2] 吕彦楠. 新质生产力视角下强化后勤青年队伍建设的优化路径 [J]. 办公室业务, 2025, (22): 43-45.
- [3] 李海啸. 机关后勤人才队伍建设的实施路径 [J]. 中国机关后勤, 2024, (06): 73-74.
- [4] 张胜群, 张勇, 宋飞. 推进后勤队伍文化建设的思考与实践 [J]. 高校后勤研究, 2024, (04): 11-13+28.
- [5] 石光耀. 以“三领三融”推进党建引领融合的探索与实践 [J]. 中国煤炭工业, 2026, (03): 32-33.