

# 如何提升企业后勤管理水平和服务质量的思考

左子栩

上海勘测设计研究院有限公司

DOI:10.12238/ej.v5i4.970

**[摘要]** 随着市场经济的快速发展,企业的数量不断增加,竞争不断加剧。很多企业的后勤管理水平以及服务质量无法满足企业发展的需要。企业建立后勤保障部门的目的是为了促进企业的全面发展。随着企业的发展,需要逐渐提高企业后勤管理水平以及服务质量,为企业以后的发展打下基础。本文主要讲解提高企业后勤管理水平以及服务质量的方法。

**[关键词]** 企业; 后勤管理水平; 服务质量

**中图分类号:** F27 **文献标识码:** A

## Thinking on How to Improve the Level Of Enterprise Logistics Management and Service Quality

Zixu Zuo

Shanghai Investigation, Design & Research Institute Co., Ltd

**[Abstract]** With the rapid development of market economy, the number of enterprises continues to increase, and the competition is intensifying. The logistics management level and service quality of many enterprises cannot meet the needs of enterprise development. The purpose of establishing the logistics support department is to promote the comprehensive development of the enterprise. With the development of enterprises, it is necessary to gradually improve the enterprise logistics management level and service quality, to lay a foundation for the future development of enterprises. This paper mainly explains the methods to improve the enterprise logistics management level and service quality.

**[key word]** enterprise; logistics management level; quality of service

### 引言

随着社会主义市场经济的快速发展,企业数量逐渐增多。在企业的发展过程中对企业的后勤要求逐渐提高<sup>[1]</sup>。后勤管理属于企业的重要组成部分。加强后勤管理,有利于促进企业的全面发展,还可以保证企业整体可持续性发展,提高企业的核心竞争力。但是目前,很多企业的后勤部门的发展还存在一些问题,需要改善优化管理措施,促进企业的发展。

### 1 企业后勤管理的现状

只有充分了解企业后勤管理的现状,才能找出在企业后勤管理过程中出现问题,然后系统性、建设性以及针对性的提出改善的措施,提高后勤管理的水平,增强后勤的服务质量<sup>[2]</sup>。通过调查研究发现,在我国企业后勤管理工作中存在一些问题。(1)虽然很多企业加大了对后勤资金的投入,但是由于资金投入与后勤发展速度不相符,导致很多后勤服务的设备落后陈旧,设备更新速度较低,无法满足企业发展的需要。(2)随着企业发展速度较快,后勤工作的数量以及内容也在不断增加,但是后勤工作人员的报酬没有同比增多,导致工作人员的工作积极性较低<sup>[3]</sup>。

(3)很多企业后勤管理人员来自一线工作人员的转岗安置的员工,虽然这样可以安置一些老弱病残的员工,但是导致企业后勤工作人员的文化水平比较低,年龄比较大,没有足够的专业知识等问题,进而造成企业后勤部门的竞争力比较低。(4)缺乏有效、快速的后勤部门工作,由于后勤工作内容比较笼统,目标不够明确,导致存在部分工作人员身兼多职,有些工作人员没有任务的情况。

### 2 企业后勤管理的理念

随着企业的不断发展,对后勤管理的要求会不断提高,也会更加凸显后勤管理的重要性。在企业的发展过程中后勤管理具有不可替代的作用。企业的后勤管理主要可以包括经费、物资、技术、设施等多个方面。在企业运行过程中良好后勤管理可以提高企业的社会效益。在后勤管理过程中需要按照一定的方法进行管理,激发工作人员的工作积极性,通过组织、协调、指挥,提高后勤工作的效率与质量。良好的后勤管理可以营造良好内部工作氛围,提升工作人员综合素质,保证工作人员的日常生活。

### 3 后勤改革中必须考虑的因素

#### 3.1 后勤服务的重要性

只有企业管理高层认识到后勤部门的重要性,才能真正提高后勤服务的质量<sup>[4]</sup>。在市场中企业想要提高核心竞争力,与打仗一样,后勤具有非常重要的作用。没有有效科学的后勤保证,缺乏快速、有效的后勤服务,将不利于后勤的运转,降低企业的竞争力。以市场化管理为核心,将管理目标细分到每一个工作岗位当中,确保产品质量和数量都能够达到企业的未来发展标准,在单位时间内创造更高的价值。明确后勤岗位中各个人员的基本职责,以起到良好的督促和监督效果,使后勤人员能够在协同配合中为其他部门提供更加优质的服务,在了解制度执行效果的基础上采取有效的应对措施,改善生产经营状况。明确各个重点化解的工作内容、特点和性质,以实现资金的合理分配及规划,保障企业的整体劳动质量,这也是提高经济效益的关键途径。

#### 3.2 后勤人员的利益

后勤部门中后勤管理水平以及后勤服务质量与后勤工作人员的利益具有直接关系。因此,在提高后勤服务过程中需要充分考虑后勤工作人员的利益。了解后勤工作人员为企业做出的共享,不能实行一刀切的裁员管理,需要为了企业更好的发展而加强管理,不能由于工作人员目前无法在一线工作就忽略工作人员做出的贡献。

#### 3.3 企业的状况

在提高后勤服务水平的过程中企业需要根据实际情况进行操作,需要对企业本身的资金以及效益进行综合考虑<sup>[5]</sup>。在改善后勤管理过程中不能为了提高后勤的效益进行盲目增加投入的情况,这样会导致有些部门缺乏资金,增加企业运行的压力。想要提高企业后勤管理水平,不是单纯岗位或者裁员,增加资金投入就可以完成的。还需要从多个方面进行改革操作,有步骤,有计划的将目前在后勤部门工作过程中出现的问题解决,促进企业的可持续性发展。在加强企业后勤服务能力过程中,企业管理人员需要加强资金投入,还需要加强对后勤工作的重视。从后勤部门的内部进行操作,充分发掘后勤部门的潜力,在后勤管理试行创新管理。

### 4 加强后勤服务水平的相关措施

#### 4.1 加强资金投入

企业需要加强对后勤工作的重视,不能忽视后勤工作人员的设施,生活环境,需要积极提高后勤工作人员的工作环境,改善后勤的设备,及时维修以及更新。需要加强资金投入,根据企业的实际情况进行投入,增加一些后勤的配套设备,增加后勤职工的文化活动中心,对老旧落后的设备进行更换,增加企业停车位等。还需要积极辅助后勤的管理工作。

#### 4.2 加强后勤的管理水平

在企业后勤部门管理中需要转变工作人员的态度,实行创新的后勤管理。加强后勤管理人员的服务意识,在工作过程中需要保持耐心,详细了解工作内容后,努力完成任务,提高后勤工作的质量。在企业内部的后勤服务过程中,避免由于工作内容过

于繁琐导致不耐烦,加强服务意识,加强后勤管理。

#### 4.3 提高后勤工作人员的综合素质

在企业后勤管理过程中想要提高工作的效率,比如提高后勤工作人员的综合素质。在后勤部门存在一些安置一线员工的情况,很多员工的本职工作与后勤工作存在不相符的情况,有些员工的年龄比较大,还存在有些思想不稳定,行为上的缺点,不适合进行后勤工作。后勤服务工作中涉及工作内容繁杂,很多工作需要与领导工作具有较大的关系,后勤部门的管理人员需要快速了解领导的需要,并快速有效的完成任务。如果由于后勤工作人员的综合素质较低,导致没有有效,快速的完成后勤工作,会直接影响企业的正常运行。因此,在后勤管理过程中提高后勤工作人员综合素质非常重要。(1)加强对后勤工作人员的培训,主要包括技能培训,岗位培训以及道德培训,打好后勤管理团队的基础。(2)加强后勤的文化建设,形成有价值观,有共同理想的后勤服务团队,引导企业文化,形成良好的后勤部门的工作氛围,生活氛围,不断增强后勤服务的竞争力。(3)加强对社会中高素质后勤管理人才的引入。(4)在后勤管理工作中实行绩效薪酬管理机制,提高后勤工作人员的积极性,激发后勤工作团队的精神,创新能力,提高后勤服务的质量。

#### 4.4 表单化的精益管理

在后勤管理过程中工作的特点分别为急,高,杂<sup>[6]</sup>。制定业务流程的表单化,可以快速的让后勤工作人员了解后勤工作内容,工作的职责等,然后根据表单进行操作,严格根据要求完成任务,提高后勤工作的效率。以前,在后勤工作过程中很多后勤人员对于工作任务不够了解,职责不够明确,制度比较繁琐,很容易发生工作失误的情况。在后勤工作中存在较多的规范以及制度,很多工作人员无法全部牢记。实行表单化的精益管理中,通过表单的情况对工作人员的工作进行详细的指标,可以提高工作任务的完成率,正确性,还可以增加工作人员的工作效率,加强规划化管理。在后勤管理过程中想要实行表单化,需要形成后勤管理的制度化,对工作人员的行为进行规范。在后勤管理制度化后,还需要制定制度的表单化,详细记录,规定以及制度的表单化处理。工作人员需要严格按照表单上的工作进行操作,工作人员需要认真完成工作任务,还需要加强流程化管理,促进表单化,形成流水线式的管理,提高后勤的工作效率,促进企业的发展。

#### 4.5 完善组织机构

由于后勤管理工作呈现出复杂性和综合性的特点,因此在工作中需要构建一个完善的组织机构,以强化整体控制效果,体现后勤管理工作的重要性,确保后勤管理与企业生产工作实现密切衔接与融合,提升企业的综合管理水平。在组织机构建设中,应该明确各个部门及人员的职责、权利和义务等,确保在后勤管理中实现有效配合与互动,提高制度落实效果,防止造成形式化问题。后勤管理部门应该明确工作范围,积极与其他业务部门、财务部门等做好信息交流,分析不同部门的实际需求,对后勤工作计划加以调整和完善,以企业的战略规划目标为依托,形成强

大的合力,防止在部门之间出现信息孤岛的情况。在后勤管理部门内部也应该积极开展宣传工作,提高组织机构内部人员的重视程度,不断改进后勤管理流程和方法,以适应当前企业的改革发展需求。避免组织结构运行遇到较大的阻力,积极做好总结和反思工作,强化组织机构的监管职能,避免造成多头领导和重复建设等问题,提高后勤资源利用率。

#### 4.6 建立规章制度

“没有规矩不成方圆”,只有在后勤管理中积极建设完善的制度体系,才能确保实践工作有条不紊的推进。应该对过往制度执行情况加以评估和分析,了解制度实施中遇到的问题及原因,并结合企业的发展规划加以调整,避免造成形式化问题,确保各项制度与时俱进。建立切实可行的责任制度,确保后勤管理人员能够在了解自身岗位职责的前提下实现良好沟通,了解彼此的工作内容,积极做好相互配合,增强后勤管理成效。在制定企业发展总目标的同时,也要以目标责任制为核心,突出后勤管理部门的短期目标,与中长期目标实现有效衔接,有助于提高部门工作积极性。此外,在新时期发展中,企业面临的风险也在增大,后勤管理工作中也应该以完善的风险管控制度为依托,将风险控制合理范围之内,提高企业的经营效益。做好全面的风险识别和评估工作,了解风险类型和基本特点,结合事前控制与事中控制、事后控制的方式实现全程化管控,防止给企业造成严重的经济损失。比如在采购工作中,则应该全面了解市场价格、经济环境和行业发展现状等,避免带来严重的采购风险。

#### 4.7 引入先进技术

随着智能化时代的到来,传统管理方式难以达到企业的改革发展要求,必须以信息化建设为主要目标,在后勤管理中引入先进技术手段,提高工作效率的同时,减轻人力负担,保障企业的高效化运转。企业应该提高对后勤管理工作的重视程度,做好全面的调查与分析工作,了解各个工作环节中遇到的实际问题及原因,以提供更多的资金支持,保障信息化建设工作的有序推进。运用大数据技术、云计算技术和5G技术等优化管理平台,

同时划分各个子系统的功能,包括了物资采购系统和仓储管理系统等等,能够将后勤管理工作中的各个环节密切衔接在一起,达到一体化管理和集成化管理的要求。尤其是在信息集中借助于大数据技术更具便捷性和高效性,及时获得市场部门、财务部门的相关信息,根据实际工作情况提供更具个性化的后勤支持。此外,还应该逐步拓展信息化管理系统的覆盖范围,做好系统功能拓展,满足企业的未来发展需求。注重对系统安全性的有效防护,运用防火墙技术和加密技术等,保障信息传输过程中的安全性,防止威胁企业利益。

#### 5 结语

企业后勤管理水平以及服务质量会直接影响企业的发展水平,并且后勤管理中需要考虑多种因素,充分保证企业后勤工作人员的利益。在管理过程中需要发挥后勤工作的潜力,提高工作人员的综合素质,形成良好的工作氛围,多角度,多方面的提高后勤服务质量。

#### [参考文献]

- [1]李宝利.对如何提升后勤服务质量的思考[J].中外企业家,2021,(3):95.
- [2]王永超.提升供电企业后勤管理水平和服务质量的措施探讨[J].数码设计(上),2019,(11):387.
- [3]陈贵锋.提升供电企业后勤管理水平和服务质量措施初探[J].大科技,2018,(3):1-2.
- [4]王旭晨.提升供电企业后勤管理水平和服务质量的措施探讨[J].百科论坛电子杂志,2019,(14):397-398.
- [5]刘莹.完善供电企业后勤管理水平和服务质量的措施[J].通讯世界,2019,26(5):319-320.
- [6]杨海棠.完善供电企业后勤管理水平和服务质量的措施[J].百科论坛电子杂志,2019,(2):476.

#### 作者简介:

左子栩(1974--),男,汉族,江苏省盐城市人,大学本科,建湖区中经济师,从事综合行政管理方面研究。