

积极探索企业后勤管理工作新模式

Actively Exploring New Models of Enterprise Logistics Management Work

康立芮

Lirui Kang

秦皇岛港股份有限公司第七港务分公司 中国·河北 秦皇岛 066000

Qinhuangdao Port Co., Ltd. Seventh Port Affairs Branch, Qinhuangdao, Hebei, 066000, China

摘要: 随着经济全球化和企业竞争激烈化,企业后勤管理工作面临诸多挑战。论文将探讨企业后勤管理工作的重要性,以及存在的问题与不足,并提出一种新型后勤管理模式,以提高企业后勤管理工作的效率和质量。

Abstract: With the globalization of the economy and fierce competition among enterprises, logistics management in enterprises is facing many challenges. This paper will explore the importance, problems, and shortcomings of enterprise logistics management work, and propose a new logistics management model to improve the efficiency and quality of enterprise logistics management work.

关键词: 企业后勤管理; 工作新模式; 效率; 质量

Keywords: enterprise logistics management; new mode of work; efficiency; quality

DOI: 10.12346/emr.v4i6.7919

1 引言

企业后勤管理工作作为企业运行的基础支持,对于企业的稳定发展具有重要意义。然而,当前企业后勤管理工作还存在很多问题与不足,亟需进行改革与创新。论文将针对这一问题展开讨论。

2 企业后勤管理工作的重要性

①提高企业运行效率。后勤管理工作涉及企业物资供应、设备维修、基础设施维护等方面,对于确保企业日常运营的顺畅和高效至关重要。一个有效的后勤管理体系能够及时解决企业运营过程中遇到的问题,降低因设备故障、物资短缺等因素导致的生产延误,从而提高企业整体运行效率^①。②保障员工福利和满意度。企业后勤管理工作还包括员工住宿、餐饮、交通、安全卫生等方面的管理。通过提供良好的工作环境和生活条件,企业可以提高员工的满意度,进而增强员工的归属感和忠诚度。员工满意度的提高有助于降低员工流失率,提高员工工作效率和创新能力。③降低企业风险。后勤管理工作对于企业风险的控制和预防具有重要作用。例如,定期进行设备检修可以预防生产事故的发生;合理的物

资储备可以降低因市场波动导致的生产成本上升;加强企业安全卫生管理有助于减少员工职业病和工伤事故,避免企业因此承担法律责任和经济损失。

3 企业后勤管理工作存在的问题与不足

3.1 后勤管理服务理念有待加强

①对员工需求关注不足。在一些企业的后勤管理中,对员工的需求关注不足,可能仅仅停留在满足基本需求的层面,而忽略了员工的个性化需求和舒适度。这种情况会导致员工在生活和工作中遇到不便,影响员工的工作效率和满意度。②服务理念过于官僚。部分企业的后勤管理服务理念过于官僚,缺乏人性化关怀。例如,对员工提出的需求和问题处理得过于僵化,缺乏针对性和灵活性。这种服务理念会导致员工对后勤服务的满意度降低,进而影响企业的整体氛围。③服务质量不高。部分企业的后勤管理服务质量不高,表现为服务人员缺乏专业技能、服务态度不佳、服务效率低下等。这些问题会导致员工需求得不到及时满足,影响员工的工作和生活品质。④缺乏持续改进意识。一些企业在后勤管理中缺乏持续改进意识,没有定期对服务质量进行评估和

【作者简介】康立芮(1990-),女,中国河北唐山人,硕士,经济师,从事工商管理、企业管理、经济、后勤研究。

优化。这使得后勤服务水平停滞不前，难以适应企业发展和员工需求的变化。⑤服务创新能力不足。部分企业在后勤管理服务中缺乏创新意识，未能充分发挥现代信息技术、管理理念等手段提升服务质量。这种情况会导致企业在竞争中处于劣势地位，影响企业的整体发展。

3.2 后勤管理制度体系有待完善

①制度不健全。一些企业的后勤管理制度不完善，缺乏明确的规章制度和操作流程。这导致后勤管理工作缺乏规范和标准，容易出现混乱和低效的情况。②制度执行不力。部分企业在后勤管理制度执行方面存在问题，如制度执行不严格、监督不力等。这使得制度难以发挥预期效果，导致后勤管理工作难以达到预期目标。③制度更新滞后。随着企业发展和市场环境的变化，后勤管理制度需要不断调整和完善。然而，一些企业在制度更新方面滞后，导致制度无法适应新的发展需求。④制度与实际需求脱节。部分企业的后勤管理制度与实际需求脱节，未能充分考虑员工和企业的需求。这使得制度执行过程中容易产生矛盾和冲突，降低制度的有效性。⑤制度宣传与培训不足。为了确保制度的有效实施，企业需要加强制度的宣传与培训。然而，一些企业在制度宣传与培训方面投入不足，导致员工对制度的理解和执行不到位。

3.3 后勤人员综合素质有待提高

①专业技能不足。部分后勤人员缺乏必要的专业技能，如设备维修、采购管理、安全管理等，这导致他们在执行后勤管理任务时难以达到预期效果。②服务意识薄弱。一些后勤人员的服务意识不强，对员工需求关注不足，且在服务过程中缺乏耐心和热情。这种情况会降低员工对后勤服务的满意度，进而影响企业的整体氛围。③沟通能力不佳。后勤管理工作涉及多个部门的协同，需要具备良好的沟通能力。然而，部分后勤人员在沟通协调方面表现不佳，导致工作效率受到影响。④团队协作意识不足。在后勤管理过程中，团队协作至关重要。然而，部分后勤人员缺乏团队协作意识，难以与其他部门或同事形成良好的协同效应。⑤知识更新滞后。随着科技的发展和管理理念的变革，后勤管理工作也需要不断进行知识更新。然而，部分后勤人员在知识更新方面表现滞后，导致他们在实际工作中难以适应新的发展需求。⑥应变能力不足。后勤管理工作中常常会面临突发事件和复杂问题。然而，部分后勤人员在应对这些问题时应变能力不足，难以迅速解决问题，从而影响后勤管理工作的效果^[2]。

3.4 后勤成本指控质量有待加强

①缺乏明确的成本控制目标。部分企业在后勤管理中，没有设定明确的成本控制目标，导致后勤成本无法有效控制，影响企业的整体盈利水平。②成本核算不准确。一些企业在成本核算方面存在不准确的情况，如分摊成本不合理、计算方法不科学等，导致成本数据失真，影响成本控制效果。③成本控制意识薄弱。部分后勤人员缺乏成本控制意识，未

能充分关注成本节约，容易导致资源浪费和成本过高。④缺乏有效的成本控制措施。一些企业在后勤管理中，缺乏有效的成本控制措施，如合理采购、节能减排、维修保养等，使得成本控制难以取得实质性效果。⑤成本控制系统不健全。部分企业的成本控制系统不健全，缺乏完善的预算编制、审批、监督和考核环节，导致成本控制过程无法有效监管。

3.5 后勤协同工作意识有待强化

①部门间隔阂。部分企业存在部门间的隔阂和矛盾，导致信息沟通不畅、资源共享困难，从而影响后勤协同工作的效果。②跨部门协作不足。在一些企业中，后勤部门与其他部门之间的协作不足，导致工作进度受阻，降低整体工作效率。③责任心不强。部分后勤人员在协同工作过程中责任心不强，容易推诿责任，导致工作进展缓慢，影响后勤工作质量。④沟通能力欠佳。后勤工作需要与其他部门进行有效沟通，但部分后勤人员沟通能力较弱，无法有效传达需求和信息，影响协同工作效果。⑤协同工作制度不健全。部分企业缺乏完善的协同工作制度，使得后勤人员在协作过程中缺乏明确的规范和指导，导致协同工作效果不佳。

4 企业后勤管理工作新模式

4.1 引入服务导向理念

①以员工需求为中心。企业应以员工需求为工作的核心出发点，充分了解员工在办公环境、生活设施、餐饮等方面的需求，力求为员工提供更优质的服务。②建立员工意见反馈机制。企业可通过定期收集员工意见和建议，发现后勤服务中存在的问题和不足，及时进行调整和优化。这有助于提升后勤服务质量，确保后勤工作更好地满足员工需求。③优化服务流程。企业应审查现有的后勤服务流程，发现其中的烦琐环节和效率瓶颈，对流程进行简化和优化，提高服务效率。④提升服务质量。通过定期培训和持续学习，提升后勤人员的服务技能和服务意识，鼓励他们关注员工需求，为员工提供热情、专业的服务。⑤营造服务文化。在企业内部倡导服务导向的企业文化，强化员工对服务重要性的认识，使之成为企业的共同价值观。

4.2 完善后勤管理制度体系

①规章制度。企业应建立一套完善的后勤管理规章制度，明确后勤工作的职责划分、管理权限、工作流程等。这有助于规范后勤部门的工作行为，降低管理风险。②操作流程。企业应制定详细的后勤操作流程，包括采购、维修、保养、报废等环节，确保后勤工作的高效运行。同时，应根据实际情况不断调整和优化流程，提高工作效率。③考核标准。企业应建立合理的后勤管理考核标准，将考核结果与奖惩挂钩。这有助于激励后勤人员积极投入工作，提高工作质量。④培训体系。企业应建立健全后勤人员培训体系，定期对后勤人员进行业务知识和管理技能的培训，提升其综合素质。⑤信息化管理。企业应加强后勤管理信息化建设，利用现代

信息技术提高后勤管理的效率和水平。例如，通过建立后勤管理信息平台，实现资源共享、数据分析、远程监控等功能。**⑥风险防范。**企业应建立健全后勤管理风险防范机制，重点关注采购、财务、安全等方面的风险。例如，通过完善采购审批流程，加强财务监管，确保后勤管理工作的安全稳定^[3]。

4.3 提升后勤人员综合素质

①岗前培训。企业应为新入职的后勤人员提供系统的岗前培训，使他们快速熟悉企业文化、工作流程、职责等，为顺利开展工作打下基础。**②业务知识培训。**企业应定期举办培训班，教授后勤人员专业知识和技能，如设备维修、采购流程、安全知识等，提高后勤人员的业务能力。**③管理能力提升。**企业应关注后勤管理人员的管理能力培养，提供相关的培训课程，如沟通协调、团队建设、决策分析等，以提升后勤管理人员的领导水平。**④内部交流与分享。**企业可鼓励后勤人员之间的内部交流与分享，通过定期组织座谈会、分享会等活动，促进员工之间的经验传承和知识共享。**⑤引入外部专家指导。**企业可以定期邀请外部专家为后勤人员提供培训和指导，帮助他们了解行业发展趋势，掌握先进的管理理念和技术方法。

4.4 优化后勤成本控制

①采购优化。企业应实施集中采购策略，通过规模化采购降低采购成本。同时，建立优质供应商合作体系，保证物资质量和采购价格的合理性。**②资源整合。**企业应对后勤资源进行整合和优化，避免资源浪费和重复投资。例如，通过合理分配人力资源、物资设备等，提高资源利用效率。**③成本核算体系建设。**企业应建立完善的后勤成本核算体系，明确成本分摊和核算方法，确保成本数据的准确性和可靠性。**④成本预算与监控。**企业应制定合理的后勤成本预算，根据预算对后勤成本进行控制。同时，建立有效的成本监控机制，对成本数据进行实时监测，发现问题及时进行调整。

4.5 提升后勤协同工作意识

①设立跨部门协作小组。企业可设立跨部门协作小组，包括后勤部门和其他相关部门的代表。这些小组可以负责共同解决涉及多部门的后勤问题，提高问题解决的效率。**②定期协调会议。**企业应组织定期的后勤协调会议，邀请各部门代表参加。会议可以用于分享工作进展、交流问题和经验，促进各部门之间的沟通与协作。**③培养团队精神。**企业应注重培养员工的团队精神，强调合作共赢的理念。通过团建活动、培训课程等方式，让员工认识到团队合作的重要性。**④制定明确的工作流程。**企业应制定明确的后勤协同工作流程，确保各部门在协同工作中明确各自的职责与任务。明确的工作流程有助于减少重复工作和资源浪费，提高协同

效果^[4]。

4.6 引进后勤管理工作新模式——人工智能管理

2023年为AI元年，年初许多国际知名公司都推出了自己的智能AI产品。这一技术的成熟代表着将对各个行业和各个岗位都造成非常严重的影响，并且引入人工智能管理作为后勤管理工作的新模式，可以为企业带来诸多好处。通过应用人工智能技术，企业可以提高后勤管理的效率、准确性和灵活性。以下是一些具体应用：

①智能预测与优化。人工智能技术可以通过分析历史数据和实时信息，预测后勤服务的需求并自动进行资源优化。这有助于企业更有效地分配资源、降低成本，并提高服务质量。**②自动化采购与库存管理。**人工智能可以用于自动化采购和库存管理，根据预测需求生成采购订单，并监控库存水平。这可以帮助企业实现库存的精细化管理，降低库存成本，并提高采购效率。**③人工智能客服。**企业可以利用人工智能客服系统处理员工的日常后勤服务需求。这种系统可以自动回答常见问题，提供实时支持，并在需要时将问题转交给专业人员处理。这有助于提高员工满意度，减轻后勤人员的工作压力。**④智能维修与保养。**通过应用人工智能技术，企业可以实时监测设备状况，并提前预测潜在故障。这有助于企业提前安排维修和保养工作，降低设备故障率，延长设备使用寿命。**⑤数据分析与决策支持。**人工智能技术可以帮助企业分析大量后勤管理数据，挖掘潜在的问题和机会。这可以为企业决策提供有力支持，帮助企业制定更有效的后勤管理策略。

5 结语

总的来说，随着科技的快速发展，特别是人工智能技术的广泛应用，企业后勤管理工作正面临着新的挑战和机遇。为了更好地满足员工需求，提高管理效率和降低成本，企业应积极探索和应用新的后勤管理模式。未来随着技术的不断进步，我们期待看到更多创新的后勤管理模式和实践应运而生，为企业和员工带来更多价值和福祉。

参考文献

- [1] 庄颖.新时代企业后勤管理工作的定位与思考[J].东方企业文化,2021(S1):153-154.
- [2] 吴宛霏.企业行政后勤精细化服务管理模式探索[J].老字号品牌营销,2022(15):73-75.
- [3] 高小岚.企业后勤管理对提升经济效益的影响[J].财富生活,2021,95(20):174-175.
- [4] 吕庆昌.企业后勤管理与经济效益提高的相关性[J].中国管理信息化,2021,24(14):116-117.