探索维修服务健康有序发展的优质路径

Exploring a high-quality path for the healthy and orderly development of maintenance services

杨智利

Zhili Yang

哈尔滨医科大学后勤管理处维修中心 中国·黑龙江 哈尔滨 150086

Maintenance Center of Logistics Management Office, Harbin Medical University, Harbin, Heilongjiang, 150086, China

摘要:习近平总书记在中央军委后勤工作会议上指出,要加强后勤建设战略筹划和指导,研究现代后勤保障机理,在战略筹划、顶层设计、理论研究上下功夫,大力推动后勤现代化。后勤部门是助推学校医教研发展的重要组成部分,建设舒心的工作环境、良好的学习环境、舒适的生活环境、安定的校园环境、便利的出行环境,后勤作为一所学校发展的重要部门,决定着学校的发展速度,也决定了学校的发展质量,维修服务是后勤服务的一项重要内容,也是后勤重要的对外服务窗口,不断提升维修人员育人意识,优化维修服务体系,对提升广大师生员工对学校的认同感、归属感和幸福感,起着重要的作用。

Abstract: General Secretary Xi Jinping pointed out at the Central Military Commission's logistics work conference that it is necessary to strengthen the strategic planning and guidance of logistics construction, study modern logistics support mechanisms, and work hard on strategic planning, top-level design, and theoretical research to vigorously promote logistics modernization. The logistics department is an important part of the promotion of the development of the school's medical education and research. It builds a comfortable working environment, a good learning environment, a comfortable living environment, a stable campus environment, and a convenient travel environment. Logistics is an important department for the development of a school. It determines the development speed of the school as well as the quality of the school's development. Maintenance service is an important part of logistic services and an important external service window for logistic services. Continuously improve the awareness of maintenance personnel to educate people, optimize the maintenance service system, and improve the general Teachers, students and staff play an important role in the sense of identity, belonging and happiness of the school.

关键词:后勤;维修服务发展现状;优质路径探索

Keywords: logistics; maintenance service development status; quality path exploration

DOI: 10.36012/sde.v3i2.2951

1 后勤服务在学校发展中的重要作用

1.1 什么是后勤

后勤是以后勤保障为主要工作的部门,对其他部门的正常运行具有至关重要的作用,对实现各项工作目标起到间接作用,可以说,后勤就是为其他所有职能部门能够顺利运行提供物质保障、基础条件的一个保障部门。因此上,不断提高后勤员工的育人意识,把社会主义核心价值观融入后勤保障服务工作的全方位和全过程,充分发挥后勤服务育人的功能作用,对提升各部门职工对服务单位的认可,有着重

要的作用。

1.2 后勤服务的重要性

那么高校后勤处在一个什么样的岗位和职责上?可以说,假如把学校比作是一辆行驶的汽车,后勤就像是学校的刹车片或者是助推器,后勤工作做得好,那就是学校这辆车的助推器,涡轮增压;如果后勤工作做得不到位,后勤就是学校这部车子的刹车片——后勤不仅决定了学校的发展速度,也决定着学校的发展质量。作为学校管理服务的重要组成部分,后勤服务质量和服务水平的高低,直接影响到

【作者简介】杨智利(1964~),男,山东莱州人,汉族,大学本科,副研究员,从事思想政治、后勤管理研究。

学校医教研的各项发展,也影响着学校师生对学校的满意度和满足感。一个学生在毕业后,是对学校恋恋不舍,提起学校的衣食住行都是幸福的回忆;还是对终于摆脱学校糟糕的环境和服务感到庆幸——都取决于后勤服务这一关键性的事项。

1.3 后勤服务理念的建立

长期以来,后勤服务给人的印象就是得过且过,门难进,脸难看,后勤部门也是学校的“大老粗”,意味着文化水平低,工作效率差。近年来,随着后勤部门的不断自我革新、自我完善,后勤服务理念也在不断专班,真正以满足师生服务需求为己任,将为师生提供满意的后勤服务、保障学校科教研有序运行作为自己的出发点和目标。

这不仅仅是从服务理念上树立“以人为本”的宗旨,更加需要所有领导决策者、后勤全体职工主动适应新形势的工作要求,强化现代化的服务意识,将后勤服务引向深处,使后勤工作从满足于“差不多”、“过得去”、“不犯错”等思想观念,逐步转变为优质高效便捷的优质服务体系,稳步促进后勤内涵式发展。

2 维修服务发展现状

2.1 维修服务面临的现状

维修中心是以维修为主要服务项目,面向全校师生提供水电暖木瓦等各项服务的窗口单位,不仅承担了学校重大的维修修缮工程项目的组织施工,也面向全校及家属区提供各项零修服务。

受到后勤维修服务运行机制、社会就业现状的局限,很长一段时间以来,维修服务面临着老工人陆续退休,工作没有接续,技术工人从业热情不高,服务水平不高。一方面,日常工作中满足于差不多、别出错,无功无过的思想严重;一方面随着建校时间的增长,学校基础设施陈旧,亟待维修解决,同时师生对服务的要求也逐渐增高。

因此,在高校环境中,维修服务专业技术不过硬,缺乏动力激情,难以满足个性化的师生服务诉求,较为落后的服务水平和态度与日益增长的服务欲求形成了鲜明强烈的对比,也使得师生对维修服务的意见越来越多。

2.2 维修服务在后勤整改工作中的蜕变

2018年6月12日,省委书记张庆伟召开省委巡视发现高校后勤问题整改工作省委书记专题会议,强调要把高校后勤工作当做关系到师生员工的重要民生工作抓好抓实,到如今已经是三年的光阴了。这场轰轰烈烈的高校后勤整改工作,在哈尔滨医科大学的土地上生根发芽,发生着扎扎实实的改变,是看得见的幸福感,更是摸得着的满足感。

3 探索维修服务健康有序发展的优质路径

习近平总书记在全国劳动模范和先进工作者表彰大会上的重要讲话,提出要大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神,充分发挥工人阶级和广大劳动群众主力军作用,激励各行各业劳动者勤于创造、勇于奋斗,以劳动创造幸福,做新时代的追梦人。

3.1 建构精细化后勤服务流程

在具体指标上下功夫,加强制度建设,优化服务流程,将服务做细做实,明确维修服务的报修指南,电话、报修地点以及收费标准,使师生对于所办事项的要求一目了然,达到快捷、高效、方便的目标。同时在服务水平和时效上下功夫,指导从业人员提供优质服务,比如要求维修中心的工人师傅在进行维修时,穿着鞋套,随身携带垃圾袋;比如接到报修信息,严格按照流程完成维修,加快反应速度。并在服务完成后,及时征求服务反馈意见,定期召开座谈会,征求师生意见和建议。

3.2 加强信息化管理,畅通后勤服务沟通与交流的渠道

后勤信息化是指采用先进的计算机、通信、互联网等信息化技术和产品,充分整合、广泛利用各项信息资源,提高管理与服务水平。

通过后勤网站、网上办事大厅、微信工作群等方式,畅通维修服务渠道,通过设置报修服务、反馈信息等方式,接受网上信息报查和意见反馈,进一步畅通沟通渠道,提升维修服务水平。

为探索维修服务健康有序发展的优质路径,需要维修从业人员不断努力,积极探索,不断加大校园基本建设和老旧建筑改造力度,有计划、有步骤地对现有基础设施、校园环境、地下管网进行优化升级,确保功能完善、布局合理。不断提高后勤服务能力和水平。坚持以立德树人为根本,不断提高后勤员工的育人意识,把社会主义核心价值观融入后勤保障服务工作的全方位和全过程,全面提升维修服务,从而建构更加合理优质的后勤服务保障体系,助力学校发展建设。

参考文献

- [1] 贾斌,吴敏.新形势下高校后勤服务满意度提升研究[J].学术探讨,2015年04月(上).
- [2] 林文信.基于顾客满意度的高校后勤管理模式探讨[J].高校后勤研究,2014年第3期(总第162期).
- [3] 余效龙.福州市高职院校后勤管理研究[D].福建农林大学,2013.
- [4] 钱玲玲.高职院校后勤服务满意度提升研究[J].经营管理者·上旬刊,2016年第04期