

# 后勤社会化服务质量监督与管理对策

刘先锋

( 丹田股份 广东 珠海 519000 )

**[摘要]** 后勤是一个组织抑或单位正常运行的保障,是组织与单位管理的重要组成部分。为提高后勤服务质量,许多单位都在积极探索新的后勤管理方法。而后勤社会化,作为一种新的管理方法,近几年来受到越来越多的关注。目前,虽然有关后勤社会化服务的实践已经取得了一定的成效,但是由于后勤社会化服务在我国应用的时间还比较短,发展还不够科学成熟等等存在许多的问题,后勤社会化服务的核心在于后勤社会化后的服务质量监督与管理,核心问题的解决需要有良好的对策来保证后勤社会化改革的顺利进行。

**[关键词]** 后勤服务社会化;质量监督;管理对策

后勤社会化是为加强对于后勤服务的监督力度,提高后勤服务的管理质量的一种新的后勤管理办法,其在一定程度上改变了后勤管理的性质,使后勤管理由原来的计划制向市场制方向转变。这种转变既有助于改变原有的后勤服务的各种弊端,也符合我国社会主义市场经济的发展方向,是后勤服务管理中一种比较科学有效的后勤服务管理方法。我国关于后勤社会化的探索刚刚起步,有关后勤社会化的探索多局限在高校的后勤管理之中,因此,本文在对后勤社会化服务的质量监督与管理的对策方面也就会以高校的后社会化情况为例进行分析与解释。

## 1. 后勤社会化服务质量监督与管理现状

### 1.1. 后勤社会化服务存在的问题

(1) 后勤社会化服务意味着单位和机构的组织将会向企业的组织方向靠拢,在后勤单位逐渐社会化的过程当中后勤部门与原有的领导机构之间的关系会发生变化,后勤部门的独立性会不断增强,与管理机构的关系不再是单纯的隶属与上下层关系,而会增加许多的经济关系,这就会影响单位与后勤部门之间的关系,影响单位、机构原本的管理体系,这样就会给整个机构或单位的管理带来挑战。

(2) 以学校为例,后勤社会化意味着后勤部门需要接受更为广泛的消费群体,并随着接纳人数的增多、增加更多的非体制内的后勤保障人员,从而为组织与机构的管理带来巨大的挑战,但与此同时这些挑战又会促使组织与机构不断增强自己的管理水平。加之后勤社会化意味着组织与机构可以选取优质的社会资源,促进社会资源的合理分配,从而进一步提升后勤服务的管理水平。同时社会化代表组织与机构的后勤部门需要参与到市场竞争之中,争取实现后勤部门的利益最大化,这就需要后勤部门不断提高自己的管理水平。同时,后勤单位主管人员任职岗位的交流或流动,甚至整个组织班子的重建,无论是其组织的稳定性,还是其个人业务的差异性,都时刻影响服务企业的稳定与提升。

### 1.2. 后勤社会化服务问题存在有助于推动监督体系的建立

组织企业化与后勤市场化是后勤社会化的两个显著特征,这就代表着后勤部门需要具备更加周密的管理组织,以及随之而来更为科学健全的后勤社会化服务的监督体系。但是首先各个应用后勤社会化的机构与组织都必须应对好后勤社会化服务为质量监督带来的挑战,才能够推动监督体系的建立。后勤社会化之所以为后勤服务的质量监督带来问题主要是因为其原有后勤组织机构的结构遭到“破坏”,会加剧后勤部门结构的复杂性,加之市场化的运作会增加后勤部门的变化,后勤服务会受到市场变化的影响,后勤服务的对象也会发生变化,这样一来激增的后勤服务对象就会为后勤部门的质量监督带来挑战。但是只要后勤部门应对好后勤社会化带来的挑战,不断根据后勤组织的新方式来调整后勤管理的监督办法,就会不断的增强在运作更加市场化的情况下,不断增强自己的质量监督能力。不同的行业,不同的企业,有不同的特点,也有不同的文化。可以发现我国高校事业单位后勤社会化服务虽然为质量监督带来了挑战,但也有利于推动监督

体系的建立。譬如丹田股份、中航物业、山东明德、浙大新宇、中快餐饮等高校后勤服务企业,对于校园快速、校园服务标准、学生公寓管理、学生食堂等团体标准的建立,以企业多年的服务经验与先发优势做了很好的推动。

## 2. 提高后勤社会化服务质量监督与管理水平的措施

### 2.1. 精简机构,明确职权,完善后勤社会化服务管理体系

我国目前的后勤社会化探索还处于发展阶段,既取得了一定的成效,但也存在许多亟需完善的问题。因此要不断提高后勤社会化服务质量监督与管理水平,就要精简机构,明确职权,完善后勤社会化服务管理体系。要做到这一点首先就必须不断提高后勤部门组织人员的后勤服务能力,这就需要机构与组织加强对于后勤人员的培训,明确背景,强化担当,向他们讲述后勤社会化的理论与具体的实施办法,才能加强他们在后勤社会化情况下的后勤服务能力,使机构与组织的后勤部门既能保障本机构的后勤需要,还要最大程度的发挥后勤部门的社会价值与经济效益。其次,后勤社会化意味着对社会服务企业敞开了大门,一是原有人员的合理妥善分流,二是在新机制下优化资源结构,合理利用有限的后勤人力资源,避免后勤结构失衡,人员冗杂。最后还应当明确后勤社会化服务结构中各个人员的职权,确保每个后勤服务人员都明确自己的职权,社会化服务企业从参与竞标到合同签订、到日常考核均有量化指标。但同时对于考核单位的内部管理效率提升、横向协调能力与责任担当,也提出了新的要求,不断优化后勤社会化服务管理体系。

### 2.2. 完善后勤社会化服务质量监督考核体系

要促进后勤社会化的成熟发展,提高后勤社会化的管理质量不仅需要依靠激烈的市场竞争来激励,还需要单位或者机构建立起科学严谨的监督结构,加强对于后勤社会化服务人员的监督与考核,不断完善后勤社会化服务质量监督考核体系。首先,单位要建立起一支或者聘请一支与后勤社会化服务与管理无关的经济利益关系与冲突的监督小组,定期按计划对整个后勤服务部门的人员进行监督。其次,不仅要对其后勤服务人员的工作情况进行实施监督,还要对他们的工作能力进行全方位的考核,并根据考核所反映出来的问题,及时对他们进行培训,弥补他们在后勤社会化环境下的能力缺陷。最后,还要建立起后勤社会化服务质量监督与考核的奖惩机制,对于在质量监督与能力考核中表现更好的工作人员予以奖励,激励他们更加积极主动投身于后勤社会化服务质量的提升工作中。

### 2.3. 丰富后勤社会化服务质量标准

当前后勤社会化已是大势所趋,不再是20年前讨论是否“社会化”的问题,而是怎么“社会化”。从组织机构单位来说,高校和部队企业是社会化最后的“堡垒”,政府机关、医院、校园、部队营房、市场监管、社会应急保障等;从服务范围来说,食堂、洗浴、饮用水、通勤用车、会务服务、高压配电、供暖、消防,涉及到各行各业,从无到有,由小到大,从尝试涉足试点,到全面推开服务,原有的服务标准,其充分性、适宜性远远

(下转第387页)

且自己喜欢的制度规章和教育方法时,幼儿感受到尊重理解,主动性得到提升,不良的情绪得到合理释放。这不仅有利于幼儿在愉悦的状态下良性成长,形成良好行为习惯,安全包容的环境也有利于幼儿健全的人格的形成。

#### 4、促进幼儿更好的认识自己,提升自我管理能力

幼儿通过自己DIY的规则对自身进行约束控制,能促使幼儿更好的了解认识自己。为幼儿今后管理自身、自我提升都有很大的促进作用。

#### (三)对幼儿园的优点

##### 1、使幼儿园管理多样化,模式新颖

DIY理念引入幼儿园中,使幼儿园的管理活了起来。自由自主创造的形式打破了墨守陈规的单一形式,让幼儿园的整个模式都新颖了起来。

##### 2、利于幼儿园保持活力,经久不衰

DIY的精神最终是通过亲力亲为挑战自我,享受快乐。这样的理念能给整个幼儿园带来良好的精神面貌。从管理人员到幼儿,都能始终保持着拼搏向上的斗志,和快乐奋进的心态。这样的状态能使幼儿园永葆活力,经久不衰。

##### 3、利于幼儿园的家园合作环节

家长教师共同DIY教育管理方法的形式,为家园合作提供了恰到好处的途径,在家长与幼儿园的碰撞中,得出的结果是高效、有意义的。幼儿园家园合作因DIY理念的引入会更加精彩。

#### 五、DIY理念在幼儿园教育中的发展趋势

近十年来我国手工创意馆行业发展一直呈上升趋势,尤其是2012年至2016年,其态势呈直线上升趋势。

近年来,随着教育事业的发展,小学科学教育越来越注重小学生实践能力、创新能力的培养,逐渐朝着多元化和开放化的方向发展。DIY开创了一个全民设计时代,奔放、自由的设计理念可以有效弥补人文情感上的缺陷,让小学生通过DIY可以充分感

受到动手创作的快乐和愉悦。

学前教育是孩子一生中最重要的基础阶段,更加强调幼儿实践能力、创新能力的初步形成和良好品德习惯的启蒙。DIY理念的内涵正是提倡自己做,自己体验,挑战自我、享受快乐的精神,与学前教育理念有很大的契合点。可以说,幼儿教育的过程就是一个DIY的过程。它不仅是园所的DIY,也是教师的DIY,幼儿的DIY,家长的DIY。是教师与教师,教师与幼儿,幼儿与幼儿,教师与家长,家长与幼儿,教师、家长、幼儿一起的DIY。是大家的DIY,是整个幼儿园个体共同的DIY。

根据近年来DIY行业的蓬勃发展,和学前教育理念与DIY理念的优势性联系以及将DIY理念引入幼儿园活动的优点可知,DIY理念在学前教育活动中的发展有着不错的前景。

#### 参考文献

- [1]引入DIY理念创建新的实验教学体系——马立新 夏耘《中国校外教育·理论》2008年第08期
- [2]谈谈幼儿园活动课程实施过程中形式的整合——沈壮艳《网络科技时代》2007年
- [3]幼儿园科学教学摭谈——刘秀梅《中国农村教育》2018年
- [4]小学科学课教学中创新思维的培养——马丽杰《小学科学(教师版)》2017年
- [5]幼儿园科学实验活动之探索——谢伟茹《教育导刊》2002年
- [6]挖掘手工活动中幼儿的思维和创造力——包阔《卷宗》2014年

#### 作者简介:

雷泽玉(1997-9),性别:女,籍贯:陕西省西安市人,民族:汉 学历:在读本科生。专业:学前教育专业

(上接第400页)

不够,需要不断完善。具体到社会化单位,其服务内容也是不断增加,服务范围不断扩大,因此服务质量标准,需要不断丰富、不断优化。

#### 2.4创新后勤社会化服务质量监督考核手段

随着社会信息化的日益发展,大数据研究,各种问题信息化应用到社会生活的方方面面。具体到后勤社会化方面,像信息化监管手段、智能化应用,APP应用、在线巡更、实时检测等在某种程度上取代了传统的现场检查、满意度调查。这样,既节省了人力物力财力,也使这种监督更便捷,更具有时效性。以服务某高校后勤的物业公司为例:其物业公司设计制作一种特殊的“绿色校园APP”,这种软件把整个校园内的所有绿化植被都设计在程序中,绿化植被在被维护时已辅带安装了传感器,当绿化植被被环卫工人维护时,传感器就会发出信息到“绿色校园APP”上。这样,凡是安装这种软件的工作人员都能即时收到何时何地维护程度如何的信息。这种现代的信息监督方式远比原来再派工作人员到现场监督检查要强的多。

#### 3. 结束语

综上所述,后勤社会化正面对着一个新的机遇,一个新的挑战。但总的来说,后勤社会化在很大程度上有助于提升我国后勤服务质量监督与管理水平,是后勤服务质量监督与管理方法的一种创新。在当前新形势下,坚持党的领导,勇于担当、服务社会、强化责任,已经成为主流,后勤社会化服务质量监督与管理的对策必须与时俱进、抓铁有痕,为后勤社会化服务做好坚实保障。

#### 参考文献

- [1]杜泽兵.高校后勤社会化改革体制机制创新研究[J].高校后勤研究,2018(11):139-141.
- [2]祝安.在我国高校食堂管理中建立HACCP体系分析[J].教育教学论坛,2016(12):281-282.
- [3]唐小平,欧阳月明全面贯彻落实科学发展观,大力推进学院后勤保障体系建设[J].高校后勤研究,2018(12):112-113.