

加强煤炭企业后勤管理 提升企业服务水平实践探究

张蒙

国能集团神东布尔台煤矿

[摘要]当前时期,针对煤炭企业的后勤管理工作,应当要积极予以重视。国家和政府对于煤炭企业的后勤管理重视程度不断提升,出台了部分政策予以规范和推动煤炭企业加强自身的后勤管理,帮助提高煤炭企业自身的服务质量和水平。展开煤炭企业的后勤管理过程中,应当要能够真正认识到煤炭企业自身后勤管理中存在的相关问题,满足煤炭企业的管理需求,下文主要结合加强煤炭企业后勤管理,提升企业服务水平等方面展开了研究与分析。

[关键词]优化完善;煤炭企业;后勤管理;服务水平

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.11.329

开展煤炭企业的后勤管理工作,要明确认识到煤炭企业自身管理中的相应特点,以及煤炭企业在展开后勤管理中存在的相关问题,针对问题提出优化解决方案,首先论述了煤炭企业后勤管理的特点,针对煤炭企业后勤管理存在的问题,提出加强煤炭企业后勤管理,提升企业服务水平的实践策略。

一、煤炭企业后勤管理的特点

(一) 满足煤炭企业发展的基本需求

煤炭企业更多地处于偏远地区,煤炭企业员工的自身生产、生活处于煤炭企业的有限范围内。现阶段,我国社会不断发展,企业进步提升到新的阶段,相应的后勤服务自身的业务种类和服务范围也在不断提升,能够承担更加多样化的社会职能。煤炭企业的后勤服务能够有针对性保障生产、服务生活,也能够推动企业良好发展。实际上,煤炭企业自身的后勤管理更重要的是要为员工和企业创造出更加整洁、温馨、高效的办公和生活环境,从而能够帮助提高员工自身的工作积极性,帮助企业吸引更多优秀的员工。

(二) 煤炭企业中的后勤行业跨度大

煤炭企业经过自身的发展,在相应后勤服务管理方面,自身的发展已初具规模,并且煤炭企业后期管理体系经过长期的发展,已经更为健全,后勤管理体系日益庞大,同时所涉及的行业也越来越多样化,包括有物业管理、医疗服务、矿井水管理和餐饮行业等方面。但同时,后勤管理工作的要求也越来月高,需要有更为广阔的、广泛的医疗知识为基础,其中关于管理学、教育学、经济学等等,另外一方面,煤炭企业的后勤管理还涉及自然学科领域,在后勤工作过程中,更多要做好专业技术种类的管控,每个人都有一种或几种行业,这样对于后勤管理也提出了更高的要求,要求后勤管理人员要基于更加广泛的知识和多样化的专业性平台,展开更为科学化的后期服务管理,要积极借助现代化的管理方式来增强管理质量和水平。

(三) 煤炭企业后勤运行中的复杂性

煤炭企业自身的后勤管理工作,往往涉及多方面的内容。首先是自身的业务众多,涉及面更多,而且后勤管理工作涉及的关系网众多,在现阶段,后勤管理服务尚不完善的情况下,应当要积极推动更加全面化的主体服务。同时还要加强与煤炭企业单位职工的积极沟通交流,要加强与部门之间的紧密联系,不仅包括有纵向联系,同时还包括有横向联系,不仅涉及人力、财力、物力,同时还应当要了解在展开煤炭企业的后勤管理工作过程中,要加强做好对后勤管理工作的充分认识,做好对后勤管理模式以及管理制度的优化支持,不断推动煤炭企业能够实现紧密的进步和发展。

二、煤炭企业后勤管理存在的问题

(一) 对后勤服务的认识不足

现阶段的煤炭企业在发展过程中,很多社会人群对于后勤管理更多的是认为单一的打扫卫生和物业安保等方面的工作内容,对于部分提供后勤服务的人员,更多是将其认为年龄较大,文化素质水平较低,而且后勤人员自身也会认为自己工作没有技术含量,属于底层职业。但实际上,煤炭企业的后勤管理工作,应当要做好积极转变。首先要了解到企业的后勤,不论是物业卫生管理还是物业安保人员,已经从传统意义上的单一的管理转变变为更加多样化的管理工作。尤其是现阶段我国的整体经济不断变化,服务业的发展也更为重要。现阶段的社会不断进步,越来越多的人已经对于后勤管理服务有了更加多样化的追求,单一的后勤管理工作并不能够满足员工的需求,所以,在进行煤炭企业的后勤管理工作中,应当要不断的提高自我的深入认识,要搭建起完善的后勤管理目标,推动后勤管理工作能够实现更高的进步和发展,以此来满足煤炭企业自身的管理效益需求,促进煤炭企业的良好进步和可持续发展。

(二) 企业对后勤工作的投入力度较弱

基于现阶段的煤炭企业的发展形势,部分煤炭企业并没有真正将后勤管理服务管理工作放在重要位置,而且更多是将大部分精力放在企业的主要产业中,也没有做好对后勤服

务管理的信息系统的优化变革，导致整体的后勤业务发展较为缓慢。尤其是在现阶段的发展背景下，很多后勤管理部门自身的管理和变革意识并不强烈，涉及后勤管理工作难以实现系统化的有效的进步和提升，这样会对整体的后勤管理工作的服务质量产生不同的影响，很多后勤人员出现大量的流动，更多的是向其他服务业以及其他高素质人才岗位转动，中低素质的人才向后勤服务业流入，这样导致后勤服务管理专业自身的管理实力难以进步。而实际上，煤炭企业自身对后勤服务的重视程度不高，相应的服务、软件、硬件的投入力度较少，科技含量较低，这与现代化的更加科学化的管理方式有很大的差异。现阶段的后端硬件初期投入了先进高端的相应的设备，但在具体的人员、技术和资金方面往往出现一定的欠缺，难以实现和满足更加完善化的管理功能，影响了后勤管理服务的进步和发展。

（三）后勤管理人员专业素养有待提升

煤炭企业自身的后勤管理人员要加强做好更为完善的后勤管理和服务工作质量。实际上，部分管理人员的文化水平不高，对待事物的认知上存在一定的难度，没有更加专业化的专业知识和技能，相应的，后勤管理工作也不能发挥出更加真实的作用。后勤管理服务的基层服务人员素质更低，更多的是处于初中或初中以下的程度，而且多数后勤服务人员是将后勤的保洁和打扫卫生作为谋生手段，并没有将其看成一种专业化的职业，这样会导致在后勤人员的工作过程中，自身服务意识不强，专业性技能的培养也不高。尤其是在对待一些新事物和新理念的接收方面有很强的滞后性，这样也会导致后勤管理服务的相关管理方式难以有效地执行，同时不同的后勤服务管理工作优化过程中，管理业务水平并不优良。业务素质和企业的后勤管理服务需求之间存在很大差异，这样会对后勤服务管理工作发展和后勤业务自身的专业进步有一定的影响，所以后勤人员应当要加强对专业知识的学习，不断提高专业技能能力，以此来满足更加专业化和高效的后勤管理。

（四）后勤管理服务的监督力度有待提升

当前时期，针对煤炭企业的后勤管理工作，应当要明确认识到后勤管理工作自身存在的不同问题，后勤管理工作往往需要做到更为完善的优化管理，帮助为后勤煤炭企业创造出更加良好的环境。但是，由于后勤管理服务与煤炭企业整体业务工作开展存在一定变化，很多企业在进行后勤服务管理工作过程中，并没有真正把握后勤服务管理的相关需求，同时所展开的后勤管理服务工作，也没有基于后勤管理服务

要求和展开，这样会导致企业后勤环境与业务工作开展有所差役。另外一方面，后勤服务更多是属于一个独立部门，与其他业务部门之间并没有紧密联系，这样会限制后期管理服务工作的开展，也会导致在进行后勤管理服务工作中，并没有针对性搭建起更加完善的管理服务工作流程甚至会对后期管理服务工作的开展产生不良影响。而且很多煤炭企业在进行后期管理服务工作中没有实现紧密良好的监督，缺乏对煤炭企业的监督管理，难以及时的发现煤炭企业在进行后勤服务工作中存在的相关问题，也就会不能及时的作出评价和提出意见，不能帮助后勤管理工作及时规避可能产生的不同问题，甚至会对后勤管理服务工作的开展会产生不良的影响，限制了煤炭企业的其他方面业务的开展。

三、煤炭企业后勤管理的实践途径

（一）优化煤炭企业的后勤管理机制

基于煤炭企业的后勤管理工作，应当要积极搭建起更加完善的后勤管理方式，尤其要将更加规范化，现代化的管理方式来落实到后续的后端管理服务中，帮助做好后续的人力、财力、物力的规范化管理，要搭建起更加良好规范的管理机制，提高自身的管理质量和效率，同时还应当积极做好后勤服务的规划，并且有针对性搭建起更有特色化的后勤服务品牌，帮助提高整体的企业文化发展质量，帮助增强企业的自身发展竞争力。后勤工作中还应当要推动事前分析、事中管控以及事后管理，要不断将自身的工作管理方式和后续的管理服务体系，实现紧密结合，搭建起完善后勤工作管理体系，实现规范化的规章制度管理和落实，同时还要提高程序化、标准化的管理方式，将员工自身的工作积极性和创造性有效发挥，提高自身的品牌凝聚力，这样可以增强煤炭企业后勤服务管理的专业化技能，促进煤炭企业后勤管理服务的精细化管理，实现快速的进步和发展。

（二）加强后勤服务人员的培训管理，提高综合素质

在现阶段的煤炭企业的发展中，如果想要促进煤炭企业自身的创新发展，应当要积极增强煤炭企业自身服务的综合性素质，帮助推动其可持续发展。实际上后勤服务，更多的属于劳动密集型产业，所以后勤工作人员自身的素质有高有低，参差不齐。想要在煤炭企业内部推动专业化的后勤工作管理，应该要保证专业化、精细化、标准化，同时还应该具有更为良好的服务态度，所以应当要通过搭建起更加完善的管理制度以及规范的技术标准和工作标准来推动后续的工作有序开展。同时，还应当要强化做好对于服务人员的专业性管理，不断增强服务人员的自身的的服务管理质量，能够帮助

推动后勤管理工作更加专业化，以此来实现后勤管理工作质量提高的专业性目标。而实际上，在进行专业的人才培训过程中，应当要有针对性的培养后勤管理人员的专业性素质，在展开工作过程中，要实现热心服务，快乐服务；首先基层的管理人员要做好对服务规范、服务意识、经营管理以及国家政策法规方面的充分性认识和理解，对于一些基础专业的工作人员要实现更为精细化的、标准化的技能培训，同时，要用发展的眼光来做好后勤管理工作，以此来满足煤炭企业发展过程中的后勤工作需要，为后续的后勤工作质量提升打好基础。

（三）重视煤炭企业后勤工作，提高投入力度

开展煤炭企业自身的后勤管理，要积极的做好更加专业化的管理工作，首先在进行人力、财力、物力的管理过程中要实现更加专业化的创新，传统意义上的管理工作没有重视后勤服务管理，导致后勤管理工作难以实现有序发展，这就需要积极增加投入力度。首先要提高对后勤工作人员薪资待遇，还应当要加快做好职务晋升体系的规范建设，吸引更加优秀的人才，帮助增强后勤服务自身的软实力。另外一方面，还应当要强化做好软硬件设施的专业性投入，要积极做好更加专业化、先进化的专业性设施工具更新换代，做好对老旧设施工具的专项投入，要结合相关的低碳、节能、环保的思想，做好对后驱的软硬件设施的维护保养要确保其营业设施的工作质量，能够得以进步和发展；另外，还应当要实现对于后勤服务管理人员培训管理，要加强做好对后勤服务相应设备的使用质量、使用效果的综合管控和分析，提高使用效率，也能够提高企业自身的管理管理效益。在进行后勤管理工作过程中，要积极将更加科学的、可持续性的发展观念，引入其中，对传统的工作质量进行一定的优化升级，搭建起更加专业化的管理质量和管理水平，从而能够有效提高煤炭企业的经济管理效益。

（四）做好完善的监督管理工作

在现阶段的互联网发展过程中，互联网发展趋势不断深入，互联网发展形式能够提高社会主体之间的紧密联系，而在进行后勤管理工作中，往往存在信息沟通不畅以及管理不及时的问题，可能还会面临着执行监督不严的问题，所以应当需要更为完善的监督评价体系作为润滑剂。而实际上，后勤服务的主要目标和最终目标就是要为煤炭企业创设出规范良好的环境。所以，应当积极搭建起社会监督评估体系，要结合煤炭企业和员工为基础，可以将有能力的员工社会的相

关人员，邀请到监督管理队伍中去，将考核评价与具体的后勤工作内容紧密的结合在一起中，需要对后勤工作人员的表现做出评价，其中包括有过程性评价和结果性评价。另外一方面，还可以采取多元化，多时间段以及多次的评价方式，不断地推动监督管理工作实现紧密合作和发展。另外一方面，还可以推动不同的业务部门以及社会管理机构部门参与到监督中去，做好问题的收集和整理，实现有效规划、规划汇总并且形成专业的数据分析报表为后勤管理服务提供建设性意见，这样能够共同接受到社会化的监督过程中去，也能够帮助推动后勤管理工作得以有效进步发展。

四、结语

总体来说，新时期煤炭企业的发展形势日益变化，在进行煤炭企业的后勤管理工作过程中，要积极增强煤炭企业自身的后勤管理需求，帮助带动煤炭企业自身的管理、服务质量的进步和提升。而实际上，在进行煤炭企业的自身管理中，必须要紧密结合煤炭企业管理需求以及煤炭企业自身后勤管理中涉及的不同问题，展开煤炭企业的后勤管理优化，这就需要优化煤炭起的后勤管理机制；加强后勤服务人员的培训管理，提高综合素质；重视煤炭企业后勤工作，提高投入力度；优化完善后勤服务的物资管理机制。

参考文献

- [1] 张晓晗. 煤炭企业后勤工作的创新管理策略[J]. 内蒙古煤炭经济, 2020(14): 80-81.
- [2] 郝晓丽. 对国有煤炭企业后勤物业管理的思考[J]. 陕西煤炭, 2019, 38(S1): 172-175+179.
- [3] 原爱梅. 煤炭企业后勤系统人力资源开发管理初探[J]. 现代国企研究, 2019(12): 345-346.
- [4] 窦小丽. “一事一人一监管”体系在煤矿后勤安全管理中的应用探讨[J]. 煤, 2019, 28(05): 82-83.
- [5] 李晓庆. 煤矿企业后勤管理工作的重要作用及完善措施[J]. 企业改革与管理, 2019(07): 202-203.
- [6] 杨晓娜. 煤矿后勤管理对提高企业经济效益的重要性[J]. 中外企业家, 2017(03): 106+112.
- [7] 韩秀萍. 加强煤炭企业后勤管理 提升企业服务水平[J]. 现代经济信息, 2018(09): 70.
- [8] 曹虎. 如何加强煤矿后勤标准管理提升企业经济效益[J]. 中国标准化, 2017(20): 237-238.
- [9] 韩丽萍. 煤炭企业后勤工作改革[J]. 现代工业经济和信信息化, 2017, 7(12): 115-116.