

企业行政后勤服务质量的提升策略分析

梁双庆

河南焦煤能源有限公司九里山矿

摘要：行政后勤部门是现代企业重要的职能部门之一，负责处理企业日常事务管理，为企业各项活动的开展提供保障。企业行政后勤服务质量关系到企业的日常运营效率、整体建设水平，唯有持续提升行政后勤服务质量才能切实满足企业经营生产需求，并促进企业健康、稳定发展。文章简要论述提升企业行政后勤服务质量的重要性。分析当前企业行政后勤服务工作中存在的问题。重点从构建精细化服务管理模式、制定行政后勤服务工作计划、增强行政后勤人员服务意识、打造高素质行政后勤服务队伍、创新行政后勤服务工作方式、推进行政后勤服务与思政工作相融合六大方面阐述企业行政后勤服务质量的提升策略。

关键词：企业；行政后勤；服务质量

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2023.07.232

随着我国经济社会建设的逐步推进、科学技术的日新月异，企业迎来了更加广阔的发展空间。但在复杂多变的市场经济条件下，企业面临着巨大的竞争压力，既需要从市场环境入手优化业务布局、提升经营效益，又需要从内部管理入手，通过提升行政后勤服务质量为企业的经营生产提供强有力的后勤保障，保证企业顺应时代变革、抓住发展先机。行政后勤作为企业内部管理的重要组成部分主要负责处理企业的日常事务管理，管理内容复杂、管理环节分散、服务工作难度高且任务艰巨，主要包括食堂管理、宿舍管理、文体生活管理、车辆管理、劳动安全管理、文档管理、办公用品管理等。行政服务质量水平的高低将直接影响企业的运营是否通畅、各项业务活动能否顺利开展。因此，如何解决企业行政后勤服务问题并逐步提升服务质量成为一项重要的研究课题。

一、提升企业行政后勤服务质量的重要性

在企业组织架构中，行政后勤部门起到承上启下的作用，负责处理企业日常实务、为企业的经营生产提供后勤保障。综合而言，提升企业行政后勤服务质量的重要性主要体现在四大方面：首先，良好的行政后勤服务质量是企业稳定发展的基本保障，通过对企业物资、设备、文件等的科学管理为企业的经营生产提供良好的条件，在企业管理中发挥着基础性作用；其次，行政后勤服务是企业经营的支撑，能够保证企业各项日常经营活动得到良好的物质与资源保障，通过对人力、物力的协调与综合运用提升企业的运营效率，降低企业在经营生产中不必要的成本，从而扩大企业经营生产的经济效益，为企业的健康与持续发展提供支持；再次，提升行政后勤服务质量对于优化企业资源配置、提高企业各项资源的利用率具有重要意义。以企业发展战略为导向，根据各系统、各部门、各项目的现实需要以将企业资源分配到合理的领域，充分发挥各类资源的效能；最后，提升行政后勤服务质量能够通过环境激励以激发职工的

工作积极性。在行政后勤服务工作中听取职工诉求、增强职工获得感，让职工有动力工作^[1]。

二、企业行政后勤服务工作中存在的问题

（一）行政后勤管理粗放且实效性偏低

企业行政后勤服务工作体系庞杂、内容多样、管理环节分散且缺乏整体性，工作连通性较低，缺乏标准化的行政后勤服务工作流程、质量规范。虽然当前企业对行政后勤服务的重视程度有所提升，但在实际的工作中依然沿用传统的工作理念、工作方法，存在服务管理粗放、实效性偏低的问题。在行政后勤服务工作中服务环节冗余，会加大行政后勤服务成本。同时缺乏完善的服务管理制度，难以对行政后勤人员的服务行为进行有效约束，再加上服务质量标准缺失、服务管理信息化程度较低，难以保证行政后勤服务的实时性与透明度，不能起到监督、约束与管控作用，从而导致行政后勤服务质量偏低。

（二）企业行政后勤服务缺乏主动意识

随着企业的现代化发展，企业与职工对行政后勤服务工作的重视程度有所提高，但依然存在行政工勤服务缺乏主动意识的问题。当前一部分企业的行政后勤部门的服务工作具有较大的依赖性与被动性，倾向于为各个职能部门提供后续服务与后勤保障，未能将行政后勤部门的职能作用渗透到企业经营生产的各个环节当中。在开展行政后勤服务工作时未能制定科学、详细且具体可行的工作计划，难以把握现阶段行政后勤服务工作的重点，在实际的服务工作中目标不清晰、随意性与盲目性较大，再加上难以根据各个职能部门的需求调整服务工作计划与方式，导致行政后勤服务滞后于职能部门的现实需求，将阻碍企业行政后勤服务质量的提升^[2]。

（三）部分行政后勤人员服务意识淡薄

行政后勤人员是为企业各个职能部门提供服务的主体，其服务意识、服务水平将直接影响行政后勤服务的总体质量。当前企业行政后勤服务工作中存在部分人员

服务意识淡薄的问题，一部分行政后勤部门人员未能意识到自己所承担的服务责任，在工作中重视日常事务的处理，忽视与各个职能部门人员的协调沟通，难以充分了解各个职能部门对后勤保障、物质资源的需求。除此之外，一部分行政后勤部门人员缺乏良好的服务态度与服务理念，对上级安排的服务工作并未充分重视，通常依靠自己的主观判断与工作经验开展行政后勤服务工作，难以形成完善的服务工作体系，进而导致企业行政后勤服务质量较低。

（四）行政后勤的服务队伍建设不完善

时代的进步与社会的发展对企业行政后勤服务质量提出了更高的标准，也对行政后勤服务人员的综合素质提出了新的考验。现代企业中行政后勤服务人员不仅需要具备高度的责任感、服务意识与职业道德素养，而且需要扎实的工作本领、创新性的工作理念。当前大部分企业行政后勤服务人员的综合素质参差不齐，一部分行政后勤服务人员缺乏积极的工作心态，难以在本职工作中获得存在感并实现自我价值，导致行政后勤服务人员的流动性较大。同时，因企业行政后勤服务管理效率低、后勤管理服务事项繁杂，部分日常事务的处理缺乏统一规范，导致行政后勤服务人员在工作中陷入困境，难以有效落实行政后勤服务目标^[3]。

（五）企业行政后勤服务工作方式滞后

企业行政后勤服务工作任务量大，在实际工作中很容易出现信息传递不及时、服务成本高等问题。应用信息技术提升服务质量成为当前企业行政后勤服务管理转型升级的必由之路。由于企业行政后勤服务信息化建设的前期资金投入规模较大，所以一部分企业望而却步，将信息化重点放置在中心工作上，倾向于将信息技术运用到生产、销售等核心业务当中，对行政后勤服务的投入较低。这也导致企业行政后勤服务工作方式滞后，尤其是在与各个职能部门进行协调沟通、物资管理中通常采用人工方式采集、存储、分类与传递信息，难以保证信息的准确性、可靠性、全面性与时效性，不能为各个职能部门提供优质、及时的服务。

（六）行政后勤服务与思政工作融合度不足

企业行政后勤服务与思政工作的结合是提升行政后勤服务质量的必然选择。现阶段大部分企业的行政后勤服务与思政工作的融合程度偏低，尤其是在行政后勤服务队伍思想政治工作开展中未能结合行政后勤保障部门的职能作用提升队伍的战斗力，尚未充分发挥党员干部的先锋作用，党建工作开展效率较低、不能充分发挥行政后勤党支部的战斗堡垒作用与思想政治优势，难以将行政后勤服务工作制度化、规范化、标准化，也将导致行政后勤服务工作的开展缺乏思想引领与思政工作保障。

三、企业行政后勤服务质量的提升策略

（一）构建精细化行政后勤服务管理模式

实现精细化管理是提升企业行政后勤服务质量的有效途径。首先，以企业发展战略规划为导向，明确企业在未来一定时期内各项业务的具体需要，分析当前行政后勤服务供应的优势与短板，重新审视现行行政后勤服务的实施流程，剔除其中冗余、低效、成本消耗过高并且价值贡献较低的行政后勤服务环节。根据企业经营生产的现实需求合理安排好行政后勤服务环节以及实施顺序，严格控制各个服务环节的实施进度。其次，推动行政后勤服务质量的标准化建设。针对食堂管理、宿舍管理、车辆管理等重点管理内容要建立服务质量标准，找准行政后勤服务工作难点、痛点，解决各类物资使用审核、车辆进出查验带来的不便，通过精细化、标准化与高效化的行政后勤服务管理为企业以及职工提供更加便利的服务。最后，充分考虑行政后勤部门的具体情况，逐步制定科学合理的行政后勤服务流程，设定好服务流程调整程序，对各个职能部门以及职工的需求做到及时响应、灵活应对，通过对服务流程的优化、改善与调整确保服务流程的高效性，以此有效提高行政后勤服务质量^[4]。

（二）制定行政后勤服务的工作计划

提升企业行政后勤服务质量的关键在于变被动服务为主动服务，前置行政后勤服务环节，结合企业的业务布局、经营生产需求预测企业以及各个职能部门、各个岗位对后勤保障、物资、安全管理等的需求，以此为依据科学制定行政后勤服务工作计划。在计划制定中，考虑行政后勤服务工作的不足，立足企业发展实际、注重发挥行政后勤服务工作职能，将充分利用资源、节约成本、提升服务质量作为行政后勤服务工作总体目标。在总体目标的引领下明确下一阶段的行政后勤服务工作思路，重点为企业领导服务、为企业职工服务，完成日常工作中不可预见性的工作任务，进一步完善行政后勤部门的组织职能，清晰划分行政后勤服务工作责任，通过统筹规划与细致安排为行政后勤服务工作的有序开展提供指导。在明确工作思路的基础上细化行政后勤服务工作目标，紧密围绕子目标形成相应的工作措施，致力于通过推动企业文化建设、企业制度体系建设、优化职工工作与生活环境等措施发挥行政后勤部门的服务作用，逐步提高行政后勤服务质量。

（三）增强行政后勤人员的服务意识

企业行政后勤部门作为综合职能性部门在企业的生产经营中发挥着重要的作用，将直接影响企业的运营效率与整体建设。而行政后勤人员的服务意识、服务态度决定了行政后勤服务工作的开展效率与质量。因此，提升企业行政后勤服务质量的要点在于强化人员的服务

意识。对于此，需要完善行政后勤服务质量考核机制，根据行政后勤服务工作计划进一步明确下一阶段的行政后勤服务工作内容，在合理分配工作任务、明晰工作责任的前提下将服务质量标准转化为具体、定量的考核评价指标，根据各项指标的重要性程度对指标赋权，形成完善的行政后勤服务质量考核评价指标体系。在考核实施中需要保证行政后勤部门人员了解考核的必要性以及考核实施的基本流程与主要方法，及时解答行政后勤部门人员对考核标准的疑惑。同时在考核过程中同步实施监督管理，全面采集考核信息，分析考核标准与实际服务质量产生偏差的原因，指导相关行政后勤人员提升服务意识、提高服务水平。通过考核评价激励行政后勤部门人员工作的积极性，为行政后勤服务质量的提升提供保障^[5]。

（四）打造高素质行政后勤服务队伍

企业行政后勤服务质量的提升离不开高素质的行政后勤服务队伍。针对当前部分企业行政后勤部门人员综合素质参差不齐、工作态度不够积极的问题，建议企业加强对行政后勤部门人员的培训教育，从思想意识层面强化其责任感与服务意识，使其明确自身工作对企业发展的重要性，以此增强职工对企业组织的归属感、认同感，让职工将服务意识内化于心、外化于行。在工作技能上要面向新市场环境、新服务需求下行政后勤部门服务工作内容、方式的新变化，通过开展培训活动不断提高行政后勤部门人员的协调沟通能力、执行能力、创新能力，鼓励其在日常工作中明确重点、抓住中心，将服务工作目标落到实处。除此之外，要明确各项日常事务处理的基本规范，尤其是在文档管理、物资采购与领用等零散但重要的方面要提高管理效率，帮助行政后勤部门人员解决工作难题，使其在本职工作中找到自我价值，促进其提供高质量服务。

（五）创新行政后勤服务工作的形式

在信息经济时代背景下，企业行政后勤服务质量的提升可以将信息技术作为辅助工具，将传统的人工查验、人工资料收集等服务工作转变为自动化、智能化服务。对于此，要以企业具体的业务需求为依据，将采购及报销、物资管理、加班及值班等重点服务管理事项作为信息化建设的重点。在此基础上积极与高新技术企业建立合作关系，共同围绕重点服务管理事项搭建服务平台与移动应用，如针对车辆管理可以推出“一卡通行”应用，避免因人工查验而加大人工费用支出，并省去人工查验环节，缩短行政后勤服务流程，依托智能化技术手段推动行政后勤服务的高质量发展。在采购与报销服务中借助信息化服务管理平台实现采购与报销形成关联，支持网上流程申报、审批、查询，进一步提升行政后勤服务效率与质量。

（六）扎实推进行政后勤服务与思政工作相融合

行政后勤服务工作涉及的事情小、零、散、广、繁，工作时间跨度较大，突发事件较多，不仅需要行政后勤部门人员的高度重视，而且需要相关部门的配合。加强行政后勤服务与思政工作的融合，用科学的制度管人、用岗位职责要求人、用职业道德约束人、用正确的思想观念引领人、用合理的工作成效考察人，可以激发职工工作的积极性，提升职工工作效率与质量。鉴于此，要聚焦行政后勤的思政工作难题，加强对职工的思想教育，提高其对行政后勤服务工作的重视程度，在面对工作时保证职工以前瞻性思维做到早计划、早安排，在思想上早做准备、早做创新，尤其是对于需要其他部门配合的工作应当提前与相关部门沟通协调，取得相关部门的支持、理解与配合，这样才能保证行政后勤服务工作的顺利开展。与此同时，要紧密结合行政后勤部门的职能作用开展思政工作，带领党员干部干实事、出实效，发挥党员干部的头雁效应，带领广大职工群众为实现企业的战略目标而群策群力、脚踏实地，从而逐步提高行政后勤服务质量。

四、结论

行政后勤部门是企业的综合职能性部门，在企业经营生产中发挥着基础性的作用，可以促进企业资源的优化配置、降低企业经营成本并提升企业的运营效率。在企业行政后勤服务工作中普遍存在管理粗放、缺乏主动性、部分人员服务意识淡薄、服务队伍建设不完善、工作方式滞后的问题。为了提升行政后勤服务质量，需要立足企业发展实际，致力于补齐企业行政后勤服务短板，从行政后勤部门的实际情况出发树立精细化管理理念，科学制定行政后勤服务工作计划，并且要打造高素质、服务意识强的行政后勤服务队伍，依托信息技术推动行政后勤服务工作方式的创新，实现行政后勤服务与思政工作的融合，为企业的健康、稳定发展提供保障。

参考文献

- [1] 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.
- [2] 张璋, 李建华, 张丽娟. 企业微信在高校后勤管理中的应用探析——以北京化工大学后勤管理应用为例[J]. 高校后勤研究, 2021(07): 29-33.
- [3] 张青丽. 提高企业行政后勤服务质量的对策探讨[J]. 中小企业管理与科技(上旬刊), 2019(01): 21-22.
- [4] 郭文烨. 提高企业行政后勤服务质量的对策探讨[J]. 中国管理信息化, 2018, 21(23): 90-92.
- [5] 周新萍. 提高企业行政后勤服务质量的对策探讨[J]. 现代经济信息, 2017(16): 115.

作者简介: 梁双庆, 男, 汉族, 河南. 修武, 本科, 毕业于中共中央党校函授学院、助理政工师。