



全国高等学校应用型人才培养·企业行政管理专业系列规划教材

Enterprise Logistics
Management Practice

企业后勤 管理实务

○○○ ○

▶▶ 黄安心 编著



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

全国高等学校应用型人才培养·企业行政管理专业系列规划教材

企业后勤管理实务

Enterprise Logistics Management Practice

黄安心 编著

华中科技大学出版社

中国·武汉

总 序

从字面上看,企业行政管理是企业管理与行政管理相结合而产生的一个概念,但实际上并非如此。企业行政管理既非一般的政府行政管理,也非人们通常所理解的企业管理。一般人认为,行政管理就是公共行政管理,它是指国家行政组织或公共行政组织在宪法和有关法律的规定范围之内对国家和社会公共事务进行的管理活动。但企业行政管理不同于公共行政管理,它是指为保障企业经营管理目标的实现,由企业行政组织及人员按照既定的行政渠道,采取一定的行政手段,实施的事务处理、统筹协调、服务保障管理等保证企业经营活动正常开展的带有内部公共性的企业管理活动。两者在管理主体、管理依据和管理内容上都不同,但有共通的管理特性,如指令性、公益性、服务性、保障性等。

企业的行政管理体系是企业的中枢神经系统。它是以总经理为最高领导,由行政副总分工负责,由专门行政部门组织实施、操作,其触角深入到企业的各个部门和分支机构的方方面面的一个完整的系统、网络。行政管理体系所担负的企业的管理工作,是企业中除生产经营业务之外的管理工作。行政管理体系推动和保证着企业的技术(设计)、生产(施工)、资金(财务)、经营(销售)、发展(开发)几大块生产经营业务的顺利、有效进行和相互之间的协调。

行政管理工作的广度、深度、重要性及敏感性等方面都不同于企业其他方面,也不同于政府机关的行政管理,具有一定的特殊性。在一个企业中,行政管理工作的水平直接影响着企业的生产经营,决定着企业未来的发展前景。企业行政管理工作的广度涉及一个企业的全部运作过程,其深度又涉及许多局外人难以想象的细枝末节。可以说企业行政管理,是企业的中枢神经,是企业内外上下沟通协调的桥梁和纽带。建立高效的企业行政管理体系,提升企业的核心竞争力,是现代企业最为关注的问题之一,也是中国企业管理向高层次、高水平发展的瓶颈问题。因此,在现代企业中,行政部门是企业重要的管理部门。做好行政管理工作是企业有效运转的重要前提,也是经营者提高企业管理水平的一个切入点。正因为如此,企业行政管理工作越来越成为政府、企业、学界、社会等主体关注的热点问题。

在国外,企业(商业)行政管理早已为社会各界所重视,专业学历教育和职业教育已形成完整的体系。20世纪60年代,西方发达国家和多数发展中国家开始重视教育培训的投入,但随着新技术的突飞猛进,产业结构的急剧变化,以及经济竞争的大大加剧,在教育与经济的关系上,世界各国都面临着一个共同的问题:如何



促进教育培训与生产相结合、与产业相结合,为企业服务、为社会经济发展的需要服务的问题。于是,英国政府提出了“为了成功的未来而开发技能”的国家教育培训目标,NVQ(national vocation qualification)国家职业资格标准体系随之产生并开始在所有英联邦国家推行,这是 20 世纪英国教育培训与鉴定考试制度最重大的一次革命,并对世界范围内的教育培训模式产生了巨大影响。

NVQ 体系已是全球 100 多个国家共同认可的国际标准。参加 NVQ 国家级企业行政管理职业资格认证成为现代企业行政管理人员追求的目标。获得行政管理资格认证的人员,成了当今企业竞相争夺的稀缺人才资源。

早在 1997 年,为了适应中国加入 WTO 后企业对高级行政管理人才的需求,满足国际职业对高级行政管理人才的需求,培养与国际职业标准相接轨的专业人才,国家劳动和社会保障部职业技能鉴定中心(OSTA)参照英国国家职业资格 NVQ 证书体系,推出了中英合作的 NVQ 企业行政管理职业资格证书。并先后在北京、天津、广东等地设立了 16 家考证中心,每年进行 4 次考试。主要知识内容有:设备、材料、服务和供应,工作环境的创建与管理,程序、信息与交流,组织效率和个人效率,商务会议、商务活动和商务旅行等。2001 年 7 月,我国第一批考生通过考试拿到了 NVQ 证书。该证书由执行单位——国家劳动和社会保障部职业技能鉴定中心和英国伦敦工商会考试局(LCCIEB)联合签发,是在全国范围内通用的国家级职业资格证书,其国际职业标准为外企、三资企业所青睐,是总裁助理、行政总监、办公室主任、行政经理等行政管理人士专业能力提升的最佳选择,也是体现求职者能力的“就业通行证”。

20 世纪 80 年代初,跨国企业集团进入中国这块神秘的土地。为了站住脚,他们花了上千万美元,请咨询公司和中国人一起搞了一套适合中国国情的管理模式,即 A 管理模式。这是企业内部的行政管理模式(包括预算计划系统、组织系统、企业文化系统、垂直指挥系统、横向联络系统、检查反馈系统、招聘任用系统、培训系统、激励系统等九大系统),源于跨国集团与国际接轨,诞生在中国大地,具有显著的中国特色。1997 年 10 月 25 日,中国企业管理协会召开论证会,与会的国家经贸委、体改委的官员和部分专家学者对 A 管理模式给予了充分肯定。A 管理模式构建了一个企业行政管理平台,简称“经理 ABC”:企业必须建立在利益分配系统和权力分配系统两大基础上,这是根本制度——企业的行政管理模式(administration)。A 管理模式阐述的就是企业行政管理模式和经理人应具备的企业行政工作能力,也就是掌权的能力,这是经理的第一专业。掌权是为了什么?不是为了个人,而是用手中的权力经营(business)企业,使企业赢利;控制(control)企业,让企业安全。这就是“经理 ABC”。为什么有的老板尽管很敬业,但企业仍然混乱不堪?为什么有的企业生意兴隆,合同一单又一单,但见不着利润?为什么有的老板不断给职工涨工资、发奖金,但还留不住人才?原因在于企业的根本制度不



科学、不公正。企业的经理只懂业务,不擅行政。A管理模式认为,企业发展必须伴随制度建设,建立自己的管理模式。有了科学的模式,就有了优秀的遗传基因(DNA)。有了一批善于“掌管行政权”的经理,就有了“传教士”。依托配套的电脑和网络,企业就有了执行能力和控制能力;依托统一的教材——“圣经”,企业就有了繁殖能力,就可能成为一代企业帝国。A管理模式为我们描绘了一个企业行政管理工作的蓝图,虽然不一定能被大家完全接受,但它是建立有中国特色的企业行政管理模式的富有成效的一次探索,也提出了一个重要而紧迫的课题,期待专家、学者去破解。

在企业管理实践中,由于行政管理工作涉及面广、综合性强,行政管理人员要有较宽的知识面和较高的理论水平、政策水平、专业水平和专业技能。因此,企业行政管理人才培养与工商管理专业人才培养并驾齐驱,需要有从大专、本科到研究生各层次的人才培养学历教育体系作为支撑。目前,国内在学历教育方面,已有不少本、专科院校开设了企业行政管理专业或企业行政管理方向,一些高校如清华大学、北京大学还开设了行政管理专业(企业行政管理方向)研究生课程进修班,为企业培养高层经理人。不过开设的课程,受到工商管理和行政管理专业的影响,没有很好地进行课程模块设计,本专科教育基本上是工商管理专业课程,研究生教育又主要是行政管理专业课程,没有体现企业行政管理专业的特性和教育需求。

企业行政管理专业需要一定的行政管理和工商管理专业知识作支撑,但不能替代企业行政管理专业核心知识的功能。因此,需要考虑国外已有教育经验和中国国情,研究开发出有中国特色企业行政管理专业教育项目,特别是构建有中国特色的企业行政管理知识体系和学历教育专业课程体系。国内较早关注企业行政管理专业高等教育的黄安心教授积极推动该项建设工作,做了大量的前期准备。在华中科技大学出版社和有关专家的指导下,我们组织一批有相关学科、专业长期教学与实践经验的专家编写了这套“全国高等学校应用型人才培养·企业行政管理专业系列规划教材”,包括《企业行政管理概论》、《现代企业组织管理》、《企业公关与策划》、《企业文书与档案管理》、《企业法律实务》、《企业品牌与文化》、《企业员工管理》、《企业管理信息化》、《企业经济信息与运用》、《企业后勤管理实务》等十本专业核心课程教材,以满足广大师生对相关教材的迫切需要。

随着我国社会发展和政治经济体制改革的深化,对公务员队伍素质的要求越来越高,行政管理专业本科毕业生在政府部门的就业机会有减少的趋向。行政管理专业专科毕业生由于公务员入门本科“门槛”的要求,基本上只有选择读专升本继续深造或选择非公务员职业。很显然,我们的行政管理专业教育只盯住公务员职业或只选择公共行政管理教育方向多少是有点不合时宜的。如果继续原有的以培养公务员为目标的行政管理专业教育模式,不但脱离实际,而且人为地造成大量行政管理专业学生就业困难。而另一方面,现代企业需要大量的受过专业教育的



企业行政管理人才却得不到满足。事实上,从一般意义上讲,只有从事专业对口的工作,才更有可能找到职业感觉和实现职业发展目标,实现人生价值。企业行政管理专业又何尝不是如此呢?可以说编写这套教材是适应现代企业发展、企业行政管理实践和企业行政管理人才培养需要的创举。

考虑到应用型人才的培养需要,本套教材在编写体例上尽可能考虑职业素质和职业技能的人才培养目标需要和人才规格要求。在课程知识和内容组织上,强调以知识学习的项目管理为范式,以岗位工作任务为中心,以流程(过程)和方法为逻辑线索,以环境变化为权变因子,以恰当的知识呈现和教学方式方法,实现教学目标。

这套教材的突出特点如下。

第一,基础性。主要考虑国内目前此类教材稀少,成套性和基础性成为本套教材的重要编写方针,以使其成为企业行政管理系列教材的母版,起到抛砖引玉的作用,为此类教材建设做好基础性工作。

第二,创新性。本教材的科目设计及知识体系选择,既考虑国外的经验,又考虑中国国情,突出了中国企业行政管理体制、企业行政模式与企业文化特色的要求,引进、继承和发展并重,力求形成有中国特色的企业行政管理知识体系和专业教育特性。

第三,应用性。教材以解决现代企业行政管理人才培养的重点、难点问题为己任,突出对企业行政管理实践问题的回应,强调专业素养和专业技能的培养,实现知识体系模块化以及项目管理化、任务化。设计有案例引导、案例分析、技能训练、实践活动等栏目。

第四,现代性。教材吸收一些长期从事远程教育、成人教育的专家参与,不但更好地结合企业实际开展教学,而且能够运用现代远程教育技术、信息技术、网络技术,开发网络课程,实现在线支持服务,为本地求学者解决工学矛盾,实现终身学习、持续发展的人生目标。

丁 煌
2010年5月

目 录

第一章 后勤管理概论	(1)
学习目标	(1)
案例引导	(1)
第一节 后勤管理的性质与特点	(2)
第二节 后勤管理的工作内容	(4)
第三节 后勤管理的机构与管理模式	(7)
案例分析	(8)
第四节 后勤管理的原理与方法	(9)
技能训练	(16)
本章小结	(16)
实践活动	(17)
本章练习	(17)
第二章 后勤管理制度	(20)
学习目标	(20)
案例引导	(20)
第一节 后勤管理制度的功能作用	(21)
第二节 后勤管理制度的内容	(22)
技能训练	(28)
第三节 后勤管理体制的改革	(29)
案例分析	(32)
本章小结	(32)
实践活动	(33)
本章练习	(33)
第三章 办公设备管理	(37)
学习目标	(37)
案例引导	(37)
第一节 企业办公设备的种类及功能	(38)
第二节 企业设备管理的内容与要求	(39)
案例分析	(42)



第三节	企业设备管理流程与方法	(43)
第四节	企业设备管理中的常见问题与处理	(45)
第五节	办公设备采购招标工作要点	(48)
	技能训练	(51)
	本章小结	(51)
	实践活动	(52)
	本章练习	(52)
第四章	办公用品管理	(55)
	学习目标	(55)
	案例引导	(55)
第一节	办公用品管理的内容与要求	(56)
第二节	办公用品采购与控制管理	(59)
	技能训练	(62)
第三节	办公用品的“绿色管理”	(62)
	案例分析	(67)
	本章小结	(68)
	实践活动	(68)
	本章练习	(69)
第五章	办公物业管理	(73)
	学习目标	(73)
	案例引导	(73)
第一节	企业物业管理的功能与特点	(74)
	案例分析	(76)
第二节	办公建筑物业维修养护管理	(77)
第三节	办公物业设备设施管理	(82)
第四节	办公物业安全管理	(88)
	技能训练	(91)
	本章小结	(91)
	实践活动	(92)
	本章练习	(92)
第六章	文化生活设施管理	(96)
	学习目标	(96)
	案例引导	(96)
第一节	企业文化生活设施的种类与功能	(97)
	技能训练	(99)



第二节	企业生活设施管理	(100)
第三节	企业文化设施管理	(107)
	案例分析	(110)
	本章小结	(110)
	实践活动	(111)
	本章练习	(111)
第七章	环境绿化与清洁卫生管理	(115)
	学习目标	(115)
	案例引导	(115)
第一节	环境绿化与清洁卫生管理的功能	(116)
	案例分析	(117)
第二节	环境管理	(118)
	案例分析	(123)
第三节	绿化管理	(123)
第四节	清洁卫生管理	(126)
第五节	环境绿化与清洁卫生业务外包管理	(129)
	技能训练	(135)
	本章小结	(136)
	实践活动	(137)
	本章练习	(137)
第八章	场地与车辆管理	(142)
	学习目标	(142)
	案例引导	(142)
第一节	场地与车辆管理概述	(143)
第二节	场地管理	(144)
	案例分析	(147)
	案例分析	(151)
第三节	车辆管理	(153)
第四节	场地与车辆管理中常见纠纷与化解	(160)
	技能训练	(162)
	本章小结	(162)
	实践活动	(163)
	本章练习	(163)
第九章	安全管理	(167)
	学习目标	(167)
	案例引导	(167)



第一节	治安与消防管理概述	(168)
	案例分析	(172)
第二节	治安管理	(173)
第三节	消防管理	(177)
	案例分析	(179)
第四节	安全风险与危机管理	(180)
	技能训练	(186)
	本章小结	(186)
	实践活动	(187)
	本章练习	(188)
第十章	饮食接待管理	(193)
	学习目标	(193)
	案例引导	(193)
第一节	饮食接待管理工作的原则与作用	(193)
第二节	接待管理	(195)
	技能训练	(199)
第三节	员工饮食管理	(200)
第四节	食堂管理及改革	(204)
	案例分析	(206)
	本章小结	(206)
	实践活动	(207)
	本章练习	(207)
第十一章	服务公司管理	(213)
	学习目标	(213)
	案例引导	(213)
第一节	服务公司的性质与特点	(213)
第二节	服务公司经营管理的原则	(215)
	技能训练	(217)
第三节	服务公司经营管理的要点	(217)
	案例分析	(220)
第四节	服务公司改革与发展	(221)
	本章小结	(222)
	实践活动	(223)
	本章练习	(223)
第十二章	后勤员工管理	(228)
	学习目标	(228)



案例引导	(228)
第一节 后勤员工的特点与管理重点	(228)
第二节 后勤员工管理者的素质要求	(231)
第三节 后勤员工管理的方法与艺术	(233)
技能训练	(236)
第四节 后勤员工队伍建设	(237)
案例分析	(241)
本章小结	(241)
实践活动	(242)
本章练习	(242)
各章习题参考答案	(246)
参考文献	(255)
后记	(258)

第一章 后勤管理概论



学习目标

通过本章的学习,了解后勤管理的概念和特点,掌握后勤管理的工作内容和要求,理解后勤管理的原理和方法。



案例引导

后勤管理的力量

美国零售商目睹了前所未见的十年变化。过去十年,新零售场所不断涌现,前五十大零售商扩大经营面积 55%。不仅冒出了更多商店,而且许多商店还提供同类的产品。同一品牌的牙膏在便利店、杂货店、药店、超市、折扣店和货仓商场都可以买到。牛仔裤在折扣商、货仓商场,以及百货商店、批发商、专卖店和其他店铺都有售。如此多的消费选择给零售商以巨大压力,许多以前是行业龙头的商店今天却在严峻的环境中挣扎。

许多有名的低价零售商如沃尔玛在后勤技术上获得了财务方面的成功,因而声名鹊起。以沃尔玛为例,它与折扣商店 Kmart 出售类似的产品,有时是同一种产品。但沃尔玛产生约 18% 的非产品经营成本,与之相比 Kmart 是 24%。是什么造成这种差距呢?很大程度上是沃尔玛具有利用其成熟的后勤信息系统给顾客想要产品的能力,以及使产品以最低成本从供应商抵达商店货架的产品流程。迅速补货,消灭滞销的商品,成功推广也为沃尔玛显著的销售优势作出贡献。沃尔玛折扣店每平方英尺(1 英尺 \approx 0.305 米)的销售额是 Kmart 的两倍。

不仅折扣店用后勤作为竞争武器,有规模的高档时装零售商亦然。一些欧洲鞋店过去常常在季节开始前大批量低成本地生产展览的全部时装(大部分在远东生产)。可以预料,一些款式流行,迅速卖光,而另一些款式需要削价出售。为了避免这两种情况发生,零售商现在只将六成至七成产品大批量生产,然后跟踪初期的销售情况,起用快速反应的欧洲制造商,生产较小批量的畅销产品。尽管成本较高,但快速反应后勤增加了销售量,减少了降价处理,从而大大提高了整体利润。

各行各业的零售商领悟到了后勤的力量,认识到了后勤的含义不啻运输和配



货。如果没有良好的销售信息和对消费者需求的洞察力,最好的配货中心和运输能力都可能会在错误的时间将错误的商品送到错误的地方。因此,有效的后勤管理需要有效率的信息系统,以及良好的运输、配货中心和店铺管理能力。

【启示】

后勤管理的实力亦作为现代企业的竞争力,在企业中越来越重要。现代企业要想在市场上立足,必须重视后勤管理,努力提高企业的后勤管理水平。

第一节 后勤管理的性质与特点

一、后勤管理的定义

后勤管理是指管理者动用一定的原理、方法和手段,通过一系列特定的管理行为和领导活动,使全体成员努力工作,以达到后勤工作目标的过程。

后勤管理是管理的一种形式,是管理的一般本质在后勤管理中的一种表现,也是企业行政管理的重要组成部分。由于后勤工作部门是为一个企业的职能活动提供物资保障的机构,它的任务是为职能活动服务。因此,后勤管理的任务就在于动用各种管理手段,通过组织、指挥和协调后勤员工的活动,来创造一个远比每个个人活动力量总和要大的后勤保障力量,以便高效率和高质量地完成后勤工作任务,进而保证企业职能工作的顺利开展。

二、后勤管理的性质

(一) 综合性

后勤管理部门不同于其他管理部门,它不是一个主管某一方面的业务部门。实际上它是多方面工作的组合。不仅如此,它同时又是多方面信息的组合。上级部门的方针、政策、指示,企业的规划、计划、决策,以及各部门和下级各单位贯彻实施的情况,都要由后勤管理来汇集、掌握、分析和处理。这种多方面工作和信息的组合,就清楚体现了后勤管理工作的综合性。

(二) 从属性

后勤管理工作是企业管理工作的一部分,直接为企业管理工作服务,保证企业管理者的工作顺利进行,自身不能独立存在。

(三) 服务性

后勤管理部门不同于企业的生产经营职能部门,职能部门都有明确而具体的业务工作目标 and 业务工作范围。后勤部门不像职能部门那样承担具体的业务工作,它是直接为本单位的管理者、各生产经营部门和下级机构服务的。



三、后勤管理的特点

(一) 社会性

后勤管理社会性的特点可以从三个方面来理解。

(1) 后勤管理的内容。由于目前社会可能提供的后勤服务还不能满足各单位的需要,一个时期内机关办后勤、企事业单位办后勤的状况还无法彻底改变。因此,企业的后勤服务门类也是无所不包。

(2) 后勤管理与社会上的联系。企业的后勤离不开社会的供给,无论是物资、设备、能源、交通,还是人员、技术、空间、信息,都要由社会来提供,企业的后勤要受社会的制约和影响,社会是企业后勤工作的总后勤。

(3) 后勤管理发展的方向。企业的后勤服务正在向社会化的方向发展。数量更多、范围更广的后勤服务将随着社会的进步逐步由社会来承担。社会性这一特点要求后勤管理人员充分注意和利用社会上的各种条件为企业服务,同时又要力所能及地创造条件为社会服务,改变封闭式的后勤管理。

(二) 经济性

后勤工作既是行政工作,又是经济工作。后勤工作的实质是通过市场经济手段和生产、分配、交换、消费四个环节,对后勤资源进行高效的配置。而经济核算则是后勤工作的重要内容。

(三) 时间性

企业的职能活动是一个有严密组织、严格程序的过程。每项服务工作都因职能活动的需要而有确定的时间要求,这就决定了后勤管理具有很强的时间性。而且,时间性还体现在“后勤先行”,后勤工作就是提供基础和前提的工作。而且很多后勤工作受到季节的影响和制约,违背了季节的要求,就会出现失误,造成损失。

(四) 复杂性

后勤管理工作任务繁重,内容多,所以复杂性是其主要特性。诸如人事、财务、物资、设备、基建、房屋、伙食、交通、医疗、卫生、园林、环保、计划生育、幼儿教育及其他各项综合服务性工作,都由后勤部门管理。政策性强是其复杂性的又一个体现,关于财经纪律、基建法规、车辆配置原则、工资调整及发放等,后勤管理部门都必须按照党和国家既定的方针、政策、法令、法规办事,决不能随意而行。涉及面广,内外关系多,是后勤管理复杂性的第三个体现。而为了完成如此多的服务内容,后勤部门既要与单位的每个员工打交道,又要与社会的有关部门保持经常性的密切联系,不仅有纵向联系,还有横向联系,不仅涉及人,而且涉及财、物、时间和空间。

(五) 群众性

后勤管理的大量工作与群众有着密切的关系,是为广大群众服务的,与群众的切



身利益有密切的关系。为了搞好后勤管理,还必须坚持群众路线,依靠群众,相信群众,这是做好后勤管理工作的重要方法。

(六) 知识多科性

后勤管理需要有广泛的知识作为基础,仅在社会科学领域就涉及管理学、经济学、会计学、教育学、心理学、社会学、法学等,在自然科学领域涉及的学科则更为广泛。在后勤工作中知识多科性又表现在专业技术种类繁多,每个人都有可能涉及一种或几种专业。这就要求后勤管理人员必须有广泛的知识 and 多种专业的常识,进行科学管理,使各项工作逐步实现标准化、规范化、制度化,用现代化的管理手段和方法不断提高科学管理水平。

第二节 后勤管理的工作内容

一、办公设备管理

从经营的观点出发,对企业为开展经营活动所使用的设施,以及使用该设施的人及环境进行综合性的企划、管理、灵活运用经营管理活动就是设备管理。

办公设备管理是一项综合性工作,其范围包括办公设备的取得、使用,以及维护、保养。设备管理为人力、物力、财力和信息的综合体系,包括从经营资产的运用到最终目的即生产率的提高,它必须加强企业内部各综合性管理部门的职能,以便企业做出经营决策。

二、办公用品管理

办公用品的管理工作内容主要有以下几个方面。

- (1) 办公用品的购置。
- (2) 办公用品的发放。
- (3) 办公用品的保管。
- (4) 办公用品的盘查。

三、办公物业管理

所谓企业办公物业管理是指对办公用房、生产用房、员工宿舍及其他附属建筑的总体管理。办公物业管理主要包括产权管理、租售管理、使用管理、维修管理、设备管理及日常管理等多方面的内容。具体的物业管理内容比较烦琐,细到收缴房租、水电费、采暖费,液化气的使用和管理等众多内容。

四、文化生活设施管理

企业员工的文化设施和生活设施管理也是企业后勤管理活动中一项不可忽视的



工作,其目的是给员工营造一个良好、健康、整洁的生活环境,以保证员工在工作之余得到充分的休息和娱乐。

五、环境与卫生管理

(一) 办公环境管理

企业办公环境包括内部环境和外部环境,其好坏会直接影响企业员工办公的效率,而且会影响企业的形象。通常情况下,为保证办公环境管理工作能有效地开展,要遵循以下三条原则。

- (1) 因地制宜,区别对待。
- (2) 反映风貌,重视特色。
- (3) 分别布置,体现层次。

(二) 卫生管理

企业要树立良好的形象,要保证员工有个健康舒适的工作环境,能高效率地从事工作,就有必要做好卫生管理工作,使企业办公室、食堂、卫生间、更衣室等都符合卫生标准。

创造和保持企业工作环境卫生,既是企业每个员工的义务,也是企业后勤管理部门的职责。因此,企业应加强卫生管理工作,建立适合企业需要的卫生管理制度等。

六、场地与车辆管理

企业的汽车运输在企业的生产、销售、管理、员工生活等各个方面发挥着重要作用,是企业各项工作的重要物质保证。企业车辆管理是企业后勤管理的一项艰巨任务,其特点在于作业分散、时间性强、技术性强、安全要求高。

因业务需要,企业往往会购置各种车辆,并加强对车辆的安全管理,有效地调度和使用车辆,尽可能地满足企业业务用车要求,促进企业经济效益的提高。

具体来说,企业车辆管理的主要任务,就是通过车辆的配备、调整、更新、使用调度、维修保养、行车安全措施等环节,确保汽车有效合理地被使用,确保人员和财产的安全,提高司机的工作效率和服务质量,提高车辆运输效益。

七、安全管理

在企业后勤管理中,安全是一个最基本的要求,只有生产经营活动是安全的,企业运作才能是高效率和高效益的。因此,企业后勤管理工作也不能忽视企业安全管理这一环节。在企业日常的安全管理工作中,企业后勤管理人员应遵循两个基本原则。

(一) 加强教育,事前防范

企业的财产利益、员工的生命安全是企业发展中的大事,企业安全工作更是与此



息息相关。因此,安全管理工作必须由企业和员工来协作完成。为“防患于未然”,企业不仅要做好安全检查、严密保卫等事先防范工作,更要在全企业范围内做好对员工的安全教育工作,使员工意识到安全生产的重要性和防范措施的必要性。

(二) 紧急抢险,尽力补救

灾害防不胜防。因此,在企业的生产运营过程中,即使有严密的防范措施,仍有一些意外事件可能会发生。一旦企业发生意外事件,应急的补救措施必不可少,这样,才能将灾害给企业造成的损失和对员工的损害降到最低程度。在处理完意外事件后,企业相关管理人员务必对该事件发生的原因和经验教训进行及时总结,并应用到事先防范和事先教育中去,只有如此,才能尽量避免同一类事件的再次发生或减少发生次数。

八、饮食接待管理

(一) 企业员工的饮食管理

企业员工在工作中的用餐是必不可少的,一般大型的企业由于员工数目庞大,企业后勤管理必须从解决员工后顾之忧着手,解决员工的饮食问题,使员工能全身心地投入工作。饮食管理主要包括食堂管理、外来就餐管理和伙食承包管理三个方面的内容。其中,食堂管理工作是最基础、最关键的。

(二) 接待管理

企业总免不了与外界有业务往来,因此也就免不了接待工作。企业后勤管理人员必定要承担众多的接待工作。做好接待工作是企业后勤管理的一项基本要求。接待来访客人是一门艺术,企业后勤人员应文明、礼貌、热情、恰当地接待每一位来访的客人,只有如此,才会赢得客人的尊重和信任;反之,如果不注意言谈举止,或欠缺礼貌,就有可能冒犯客人,失去其信任,甚至可能会丧失合作的机会。

接待管理工作应坚持以下几条原则。

- (1) 热情诚恳。
- (2) 注重礼仪。
- (3) 细致周到。
- (4) 遵守规章。
- (5) 厉行节约。
- (6) 注意保密。

九、服务公司管理

一般情况下,各企业都需要很多的公共服务,主要包括电话服务、饮食服务、医疗卫生服务、招待所、幼托服务等。