

高校 后勤 管理研究

主
编

辛爱梅
王伟理

(下册)

黑龙江人民出版社

GaoxiaoHouqinGuanliYanjiu
高校后勤管理研究

(下册)

主 编 辛爱梅 王伟理

主 审 刘世臣

黑龙江人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高校后勤管理研究/王伟理等主编-哈尔滨:

黑龙江人民出版社, 2008.7

ISBN 978-7-207-07869-8

I.高... II.王... III.高等学校—总务工作
—学校管理 IV.G647.4

中国版本图书馆 CIP数据核字 (2008) 第107872号

责任编辑: 韩 丽

封面设计: 陈 阳

高校后勤管理研究 (下册)

Gaoxiao Houqin Guanli Yanjiu

主 编 辛爱梅 王伟理

出版发行 黑龙江人民出版社

通讯地址 哈尔滨市南岗区宣庆小区1号楼 (150008)

网 址 www.longpress.com

电子邮箱 hljrmcbs@yeah.net

印 刷 哈尔滨骅飞印务有限公司

开 本 787×1092毫米1/16

印 张 55.75

字 数 1 100 000

印 数 1-1 000

版 次 2008年7月第1版 2008年7月第1次印刷

书 号 ISBN978-7-207-07869-8/G.1858

定 价 70.00 元 (上下册)

(如发现本书有印制质量问题, 印刷厂负责调换)

本社常年法律顾问: 北京市大成律师事务所哈尔滨分所律师赵学利、赵景波

《高校后勤管理研究》

编 委 会

主 编 辛爱梅 王伟理

副主编 赵力海 王志滨

闫伍夫 翟洪涛

主 审 刘世臣

前 言

高校后勤管理工作千头万绪、复杂多样。大到参与学校重大决策和各项管理制度的拟订，小至办公纸张墨水的供应和饮食、宿舍的清洁卫生。对于后勤管理者来说，可以说事无巨细，却不可遗漏。一个优秀的后勤管理者可以使各项工作有条不紊而面面俱佳，得到学校领导的器重和常识，获得提拔和重用；而一个平庸的后勤管理者则往往顾首而不顾尾，天天忙于“救火堵漏”，各项工作一团糟。后勤管理的特点，要求后勤管理者理清工作头绪，分轻重缓急，统筹兼顾，逐一落实。发现问题时能当机立断，机敏应对。使领导放心，让师生员工满意。

后勤工作是高校整体工作的一部分，它在高校整个管理中起着基础性保障作用。它不是高校的中心工作，但它是围绕高校中心工作展开的。后勤工作的根本任务，就是以较少的支出为高校正常运转提供良好的保障和服务，其重要性不容低估。

鉴于此，为实现后勤管理职能，造就和培养一批政治强、作风好、业务精的管理和技术骨干队伍，在高校后勤改革不断推进的关键时期，针对后勤工作缺乏细化的服务标准、缺乏严格而周密的服务流程和科学的监控措施、服务行为随意性大等亟待解决的现实问题，我们撰写了这部《高校后勤管理研究》一书。

本书共五部分，分上下两册，主要包括高校后勤管理综述、高校后勤管理的改革与创新、高校后勤管理的基本方法与应遵循的原则、高校后勤领导艺术、高校后勤管理者工作思路与方法责任与落实、员工手册等内容。

本书既有独特的理论阐述，又有丰富的工作经验总结，注重知识的连续性、系统性、新颖性、科学性和实用性，对现阶段高校后勤工作具有极强的指导意义，对今后高校后勤服务管理的改革与发展必将起到极大的推动作用。

由于编者水平有限，加之时间仓促，书中不妥之处在所难免，敬请广大同仁提出宝贵意见，以利再版时修订。

目 录

第三部分

后勤管理者的科学理念与确定工作思路的方法.....	401
第一章 后勤管理者的科学理念.....	403
第一节 后勤管理者要树立科学理念.....	403
第二节 后勤管理者要明确工作思路.....	410
第二章 后勤管理者要建立权威与激励下属的方法.....	419
第一节 后勤管理者要建立权威.....	419
第二节 后勤管理者要学会调动属下积极性.....	430
第三章 后勤管理者要树立远景目标的管理方法.....	439
第一节 后勤管理者设计与营造远景机制.....	439
第二节 后勤管理者统筹管理的机制.....	447
第四章 后勤管理者的目标管理机制.....	454

第四部分

第一篇 责任与落实 责任为本.....	463
第一章 责任感的本质特征.....	465
第二章 责任是一个部门的精神内核.....	475
第三章 缺乏责任感的症因.....	483
第四章 培养责任感的方法.....	493
第五章 如何构建责任感的氛围.....	504
第二篇 责任的关键在落实.....	513
第一章 落实的内涵.....	515
第二章 落实的现实意义.....	521
第三章 探寻落实不力的根源.....	523
第四章 做一个落实型的领导.....	525
第五章 做一个落实型的员工.....	535
第六章 打造高效落实的组织.....	540
第七章 创建良好的落实文化.....	544
第八章 培养创新的落实意识.....	547
第九章 落实要关注战略目标.....	554

第十章 落实到位须细节到位.....	557
第十一章 提高工作效率促落实.....	563
第十二章 有效落实的重要方法.....	570

第五部分

第一篇 办公室员工手册.....	577
------------------	-----

第一章 办公室工作职责.....	579
后勤集团办公室主任岗位职责.....	580
办公室副主任岗位职责.....	580
第二章 生活服务中心简介.....	586
第三章 生活服务中心各部服务承诺、公约、措施.....	587
第一节 车辆管理部.....	587
第二节 通讯部.....	587
第三节 报刊发行部.....	588
第四节 幼儿园.....	588
第五节 生活服务中心文明用语.....	589
第四章 分岗位职责.....	590
第一节 生活服务中心职责.....	590
第二节 车辆管理部职责.....	590
第三节 通讯部岗位职责.....	591
第四节 报刊发行部岗位职责.....	592
第五节 幼儿园岗位职责.....	592
第六节 幼儿园规章制度.....	597
第五章 员工工作管理办法.....	600
职责范围.....	600
第六章 生活服务中心各部工作流程.....	602
第一节 车辆管理部工作流程.....	602
第二节 通讯部话务员工作流程.....	603
第三节 报刊发行员工作流程.....	604
第四节 幼儿园工作人员工作流程表.....	605
第五节 生活服务中心各部职工量化考核办法.....	606
第六节 生活服务中心各部职工工作量化考核标准.....	617
第七节 生活服务中心各类管理记录.....	627
第七章 安全工作责任状.....	628
第八章 应知应会.....	644
生活服务中心各部安全、防火预案.....	644

第二篇 哈尔滨理工大学后勤集团水电暖服务中心 649

水电暖服务中心简介.....	651
中心简介.....	651
第一章 水电暖服务中心服务标准、职责范围.....	652
第一节 服务标准.....	652
第二节 水电暖服务中心的职责范围.....	655
第二章 水电暖服务中心岗位职责.....	657
第三章 岗位职责与奖惩制度.....	664
第四章 水电暖服务中心管理制度.....	669
第五章 水电暖服务中心安全责任状.....	686
水电暖服务中心变电所所长岗位目标责任状、安全管理责任状.....	688
水电暖服务中心变电所电工岗位目标、安全管理责任状.....	690
水电暖服务中心节能组负责人岗位目标责任状、安全管理责任状.....	692
水电暖服务中心水暖工、司炉工、水处理工、泵工、浴池、开水房人员岗位目标管理、安全管理责任状.....	693

第三篇 哈尔滨理工大学后勤集团物业维修服务中心 697

第一章 物业维修服务中心简介.....	699
第一节 物业维修服务中心服务精神、服务承诺、服务公约、服务措施、服务守则.....	699
第二节 物业维修服务中心文明用语.....	700
第二章 岗位职责.....	701
第一节 岗位职责范围.....	708
第二节 员工工作管理办法.....	710
第三章 分安全工作责任状.....	713
第四章 应知应会.....	718

第四篇 哈尔滨理工大学后勤集团校园服务中心..... 721

校园服务中心简介.....	723
第一章 岗位职责.....	725
第二章 管理制度.....	731
第一节 校园服务中心职责范围.....	731
第二节 校园服务中心各岗位工作流程.....	732
第三节 校园服务中心各岗位考核处罚细则.....	734
第四节 校园绿地管理暂行规定.....	741
第五节 绿化、养护管理标准.....	742
第六节 花窖管理制度.....	742
第七节 校园环境卫生工作管理办法.....	743

第三章 安全工作责任状.....	745
第四章 应知应会	751
第一节 校园服务中心安全工作应急预案.....	751
第二节 设备、设施突发事件紧急处理预案.....	752
第五篇 哈尔滨理工大学后勤集团饮食服务中心.....	753
第一章 饮食服务中心.....	755
第一节 饮食服务中心概况.....	755
第二节 饮食服务中心职责.....	756
第二章 岗位职责	759
第三章 员工工作管理办法.....	771
第一节 规章制度.....	771
第二节 建立及时报告制度.....	785
第三节 食物中毒事故处理工作程序.....	786
第四节 对中毒人员的处理.....	786
第四章 饮食中心岗位工作流程和考核标准	788
第一节 工作流程.....	788
第二节 考核标准.....	793
第五章 安全工作责任状.....	800
第六章 应知应会	811
第六篇 哈尔滨理工大学后勤集团公寓管理中心.....	813
第一章 公寓管理中心简介.....	815
第一节 公寓管理中心员工手册.....	816
第二章 岗位职责	818
第一节 中心领导岗位职责.....	818
第二节 中心员工岗位职责.....	820
第三节 洗衣工岗位职责、操作规程及考核标准.....	832
第四节 驾驶员及保安员岗位职责.....	838
第三章 员工工作管理办法.....	839
第四章 安全工作责任状.....	847
第五章 应知应会	851
第一节 学生公寓消防应急预案.....	851
第二节 群体性事件或个体重大突发事件应急预案.....	852
第三节 疾病预防应急预案.....	853
第四节 匪警、盗警案件应急预案.....	854
第五节 设备、设施突发事件紧急处理预案.....	854
第六章 学生公寓常用办公电话	855

第七篇 哈尔滨理工大学后勤集团房产产业中心.....	857
第一章 房产产业中心简介.....	859
第一节 房产产业中心服务精神、服务承诺、服务公约、服务措施、服务守则.....	859
第二节 房产产业中心文明用语.....	860
第二章 岗位职责.....	861
第一节 房产产业中心职责范围.....	861
第二节 房产科职责.....	861
第三节 水厂职责.....	861
第四节 中心主任岗位职责.....	862
第五节 中心副主任、房产科长岗位职责.....	862
第六节 房产科管理员岗位职责.....	863
第七节 水厂厂长岗位职责.....	863
第三章 员工工作管理办法.....	865
第一节 服务规范.....	865
第二节 劳动纪律.....	865
第三节 奖惩办法.....	866
第四节 任职资格.....	866
第四章 安全工作责任状.....	867
第五章 应知应会.....	868
第一节 应知应会.....	868
第二节 应急预案.....	868

责任编辑：韩 丽

封面设计：陈 阳

BOOK



ISBN 978-7-207-07869-8



9 787207 078698 >

定价: 70.00元(上、下册)