

后勤服务项目总体管理服务方案

第一节、项目需求.....	1
按照项目招标文件等相关资料填写.....	1
第二节、项目服务理念.....	8
第三节、项目服务管理策略.....	10
第四节、服务模式.....	12
第五节、工作目标.....	22
第六节、工作计划进度及服务管理.....	25
第七节、项目服务保障.....	53

第一节、项目需求

一、工程概况

按照项目招标文件等相关资料填写

二、项目基本概况

本项目通过业务外包起到了降低成本，提高工作效率的成效，降低了人员和管理成本，减少了后勤服务人员，提高人员的使用效率，对招标人的后勤保障工作起到了有利支撑。

为进一步完善招标人集体福利机构日常管理，解决员工用餐、交流员工及新员工住宿、活跃员工和文化生活等问题，确保职工饭堂、集体宿舍、职工活动中心等集体福利机构正常运营，更好地应对目前招标人后勤服务现实情况，确保招标人后勤服务的持续性，现通过招标方式确定1家投标人为本项目提供全面负责食堂服务、门卫值班、活动中心管理等服务，服务期限为36个月。

三、服务要求

中标人需建立良好的运行机制和管理制度，做到标准化、操作规范化、责任具体化、征求意见经常化，层层把关，服务优良。双方签定服务承包协议，明确责任义务，确保服务安全。

提供符合招标人服务要求的工作人员，并对上岗人员按相关要求培训。

（一） 安全值守人员

1. 安全安全值守要求

（1） 门卫值班人员必须严格遵守招标人单位和中标人的各项管理规定服从命令、听从指挥、忠于职守、履行职责、认真维护宿舍及相关后勤的治安秩序。

（2） 全面负责宿舍及相关后勤的安全，确保宿舍及相关后勤秩序正常。值班人员每两小时对宿舍及相关后勤公共区域及周边环境巡查一次，并做好执班登记。严格保守在工作中获悉的招标人单位安全方面的秘密。

（3） 按照招标人单位及中标人值班制度的相关规定进行监督和检查。熟练掌握监控、报警、消防等处置预案及紧急情况处置方法。发现消防、治安等隐患要及时消除并做好记录、及时报告，积极采取措施，减少损失。对消防设施和监控设备要进行经常性的检查，以确保设施状况良好。

（4） 积极协助招标人及后勤公司做好疫情防控工作，严格落实进入人员测温、扫码、登记，配合街道、社区做好各项疫情管控工作。

2. 人员要求

（1） 身体健康，男60岁、女55岁以下，具有丰富的安全安全值守管理服务经验，责任心强，反应及时，遇突发事件处理能力

强。

(2) 进驻服务人员必须身体健康、本职业务熟练，以及无犯罪纪录和不良嗜好；中标人要负责做好进驻服务人员的资格审查；定期组织服务人员进行相关专业技能培训；定期监督服务人员工作情况。

3. 服务时间

宿舍及东海岛原培训中心楼房的安全值守为24小时值班制。

(一) 食堂服务

1. 食堂服务要求

(1) 根据招标人要求，为招标人提供员工食堂运营服务外包服务（含国家食品监督部门相关规定要求，每天整理留存食品资料形成档案）。一是为招标人本部办公楼约240人供应早、午餐、晚餐。二是在接到招标人因业务需求等特殊情况有临时餐饮任务时，需要安排相应人员负责招待工作。三是保障支行共9个职工食堂的供餐服务及食堂管理。

(2) 严格执行招标人对食堂服务的意见和建议，并做到花样翻新，饭热菜香。

(3) 用餐时间和要求：

按规定准时配餐、开餐。合理安排进驻服务人员，做好用餐人员分流工作，不可出现用餐人员等候拥挤现象。服务人员应及时准确分餐，保证菜量。服务人员负责将需配送到网点的饭菜打包分配好。服务人员要熟知当天订餐的相关情况及安排，如有重要情况，应及时向主管汇报，做好饭堂整体运营。加班员工晚餐按照报餐需求安排相应服务人员负责服务。在接到接待或临时餐饮任务时，需要安排相应的服务人员负责接待工作。

(4) 勤俭节约，根据食品库存情况、就餐人数及标准，按照招标人要求进行合理选购食品。每天检查配送公司送的食物和质量，发现不新鲜要退货，严把质量关。严格按照规定时间提供就餐，确保正常运作。

(5) 实行卫生、清扫制度。生熟食、洗菜、洗碗、配菜区分开；餐前餐后确安全值守生清洁到位，做到地面、工作台、门窗干净、无水渍；无杂物、天花无尘、无污迹、无蜘蛛网、无鼠迹；餐后及时清洗、消毒公用餐具每天至少2次。打扫餐厅、厨房卫生；厨具等设备干净整洁；保持食品加工运营场所的内外环境整洁，消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其他有害昆虫及其孳生条件，确安全值守生。

(6) 每周进行一次大清洁，内容包括：食堂用餐场所、厨房、食品仓库、厨房设备、清理排水沟、清扫垃圾、整理饭堂用具、擦拭门窗等。

(7) 食堂服务人员按规定穿着工作服，佩戴工号牌、工作帽、

口罩。保持仪容仪表整洁得体，保持良好的个人卫生习惯。每年进行一次健康检查，办理健康证。

做好防火、防煤气泄漏及安全用电等安全防事故工作，在服务过程中及时发现和消除事故隐患，发现异常情况及时处理、及时报告。服务终了离开服务场所时注意检查确保关好门窗、水、电、燃气开关以及关闭用电设备电源。

(8) 食堂服务人员不得在工作区域内吸烟、喝酒、打闹、赌博、行为不检，等与工作无关行为，如有发现，招标人有权对该行为进行批评教育，责令改正，对不听劝阻的可要求中标方违规人员离开工作场地，由此引起的不必要损失或影响均由中标人负责。

(9) 服务质量控制，如因中标人的进驻服务人员违反操作规程或相关管理规定造成厨房设备损坏或人员伤害的，中标人应负责相关赔偿责任。中标人食堂、厨房、食品和原料以及工作人员个人卫生和操作要求必须符合《卫生防疫要求》和《中华人民共和国食品安全法》招标人对中标人的运营服务活动实行实时监督管理，中标人提出更换人员时，应提前一周通知招标人。

(10) 根据招标人安排为招标人提供食堂服务外包。为招标人单位本部供应早、午、晚餐，为支行员工食堂供应午餐及因业务需求提供的接待和临时餐饮服务。

(11) 由招标人提供相关设备，包括必要的烹饪所需机器设备等。

2. 人员要求

(1) 有相关的工作经验，持有本年度健康证，年龄不超过55

岁，服务意识好、纪律意识强、工作勤快细心，具备与服务相适应的专业特长或业务技能。

进驻服务人员必须身体健康、本职业务熟练，以及无犯罪记录和不良嗜好；中标人要负责做好服务人员的资格审查，每年进行一次健康检查，办理健康证；定期组织服务人员进行相关专业技能培训；定期监督服务人员工作情况。

4. 服务时间

(1) 正常工作日早餐服务时间7:25-8:25；午餐服务时间11:30-13:00；晚餐服务时间17:30-19:00。

(2) 招标人因业务需求有接待或其他临时餐饮任务时，中标人需要安排相应服务人员负责招待工作。

5. 其他要求

(1) 中标人应严格遵守国家食品药品监督管理部门制定的餐饮服务食品安全操作规范。餐饮监督管理部门开展抽样检验时，中标人应当配合检验工作，如实提供被检样品的货源、数量、存货量、地点、销售量等相关信息。

(2) 中标人派驻服务人员应遵守餐饮行业服务人员仪容仪表规范，统一着装，着装须符合招标人办公楼着装规范。

(3) 协助办理食堂场所所需的消防、环保、卫生防疫证件等手续。

(4) 采购食品实行留样制度。

(5) 提供的餐饮服务须接受招标人的日常监管考核，接受服务对象的评议。

(6) 爱护由招标人提供的设施设备，严格按操作规程使用。

(7) 承担本食堂区域内的消防、安全责任。

(8) 承担本招标人区域内的日常清洁卫生及除“四害”工作。

(9) 指定专人负责管理和协调日常餐饮服务，服务人员花名册（包含但不仅限服务人员的姓名、身份证号、年龄、健康情况等基本信息）应提前向招标人管理部门报备。

（二） 活动中心管理

1. 活动中心管理要求

(1) 中标人根据招标人安排为招标人提供在赤坎、霞山各一家职工活动中心的日常管理工作。

管理人员负责活动中心的一切管理和服务工作，应保持活动中心的清洁与卫生。

(2) 活动中心使用完毕及时进行清洁，拖地、垃圾桶清理、洗手间打扫、门外走道，玻璃门、玻璃窗擦拭、桌椅、家具、扶手、栏杆等清洁打扫不少于1次，地毯每周吸尘不少于1次。

(3) 管理人员应保持仪容仪表整洁，态度和蔼、服务周到、吃苦耐劳、管理到位。

(4) 要树立良好的服务意识和责任心，必须严格遵守招标人和招标人的各项管理规定及工作要求，做好活动中心的日常管理工作。

(5) 爱护活动中心的各项设施、设备，熟悉操作规程和使用方法，协助招标人做好保养维护，发现设备故障及时报告。

做好防火、用电等安全防范工作。在服务过程中及时发现和消除安全隐患，发现异常情况及时处理，及时报告。活动中心使用完毕后注意检查关好门窗、水电，关闭活动器材、空调等设备电源，发现设备损坏、故障及时报修处理，不影响活动器材、设备的正常使用。

2. 人员要求

管理员必须身体健康、吃苦耐劳、遵纪守法、作风正派，无犯罪纪录和不良嗜好；中标人要负责做好服务人员的资格审查，定期组织服务人员进行相关专业技能培训；定期监督服务人员工作情况。

3. 服务时间

活动中心开放固定时间为每周二、四：上午9：30-12：00；下午14：30-17：30。管理员负责活动室开门、锁门及活动室使用完毕后的清洁和日常管理工作。

第二节、项目服务理念

一、服务理念

我公司自成立以来，一直秉承“顾客至上”的运营理念，通过不断创新，来满足我们所服务的客户的潜在需求，通过不断努力，使公司逐步走向规范化、流程化、科学化。

1. 我们的宗旨：热情服务、细致周到、持之以恒、精益求精。
2. 我们的方针：一切为客户着想，努力为客户分忧。
3. 我们的追求：用我们的诚心、专心，换取客户的放心。
4. 我们的责任：贴心服务，让客户无后顾之忧。

二、管理理念

1. 积极倡导“管理和项目质量息息相关”

”的理念。因此，必须要对公司的基本状况、组织结构、运营理念、运作模式都有比较全面透彻地了解和认识，使公司全体员工的政策理论水平和管理技能都要有稳定而明显的提升。在不断提高全体工作人员素质的同时，创造条件、灵活运用、采取多种方式，在公司内部形成爱学习、敬岗位、讲团结、比成效的良好氛围。

2. 尤其是在银行后勤服务项目中，其必须依照有关法律、法规、政策及服务合同赋予的权力和责任行使职权和承担责任，实施对秩序的管理。没有管理，项目质量就无法得以保障，项目人员的一举一动，一言一行，每时每刻无不代表着公司的形象，影响着公司的声誉。因此，我们必须明确，管理是手段，工作质量才是目的，通过有效的管理，保证本项目服务的圆满完成。

三、管理原则

做好本项目的各项工作这不是一个简单的事情，所以就需要良好的管理，管理重在追求或取得成果。检验管理的一个原则是：是否达到了目标，是否完成了任务。当然这个原则并不是在所有情况下都适用，管理者应该把精力和注意力放在“行得通”的事情上。因此为了更好地管理本项目，我项目结合以往的管理经验对本项目的管理模式进行深刻的思考，制定了有效的管理原则：

1. 把握整体：管理者之所以成为管理者，是因为他们眼观全局，着眼于整体，把整体发展视为己任。管理者应该理解自己的任务，不应从自己的职位出发，而应着眼于如何运用源于职位的知识、能力和经验来为整体效力。

2. 专注要点: 专注要点的关键在于专注少数真正重要的东西, 许多管理者热衷于寻找所谓的“秘方”, 其实这是一种冒险行为, 倘若真的有什么“秘方”, 那就是专注要点应该是最重要的。要具备专注要点的能力、技巧和纪律性, 是效率高的典型表现。

3. 利用优点: 利用优点是指利用现有的优点, 而不是那些需要重新建立和开发的优点。但现实中, 很多管理者总是致力于与之相反的方面, 即开发新的优点, 而不是发挥现有的优点, 如果这样, 即使管理方法很有技巧, 看上去也很科学, 但造成的管理失误却是无法弥补的。

4. 相互信任: 在自己的部门或组织内部创造和谐、完美的工作氛围, 是项目圆满完成的必要条件, 有些管理者一板一眼地按照教科书上说的来做, 但效果却不是很好。其实, 只要管理者能够赢得周围其他人的信任, 那么他所管理的部门或组织的工作气氛就会是和谐的。

5. 正面思维: 正面思维的关键在于运用正确的或创造性的方式思考, 正面思维的原则能让管理者把注意力放在机会上。事实上, 发现和抓住机会要比解决问题更重要, 但这并不是说管理者可以忽视存在的问题。有效率的管理者能够清楚地看到问题和困难, 并不加以回避, 而是先去寻找可能的办法和机会。

第三节、项目服务管理策略

本公司长期致力于现代企业制度的建立与完善, 并坚信坚实的管理理论是夯实一个企业内部管理的重要基础。针对中国工商银行湛江分行后勤服务的特质,

我们将以详尽的客户关系管理、合工理论、目标计划管理、时间管理等一系列理论体系作为后勤服务管理运作的理论保障。

一、合工策略

本公司倡导，每一个员工都必须成为学习型的个人，由此，公司才能真正建立成为学习型的组织。因此，员工综合素质的培养，在本公司一直受到重视。而在对员工进行综合素质培训的同时，本公司越来越明显感觉到，合工理论将在现代企业发展中起到积极的作用。本公司打破分工理论的桎梏，在公司提出“合工理论”，即借助信息技术，以重整企业业务流程为突破口，将原先被分割得支离破碎的业务流程再合理地“组装”回去，将几道工序合并，归一人完成，并将分别负责不同工序的人员组合成工作小组或团队，以利于共享信息、简化交接手续、缩短时间。另外，减少管理层次，提高管理幅度，建立扁平化的组织结构，从而打破官僚体制，减少了审核与监督程序，降低了管理成本，减少了内部冲突，增加了组织的凝聚力，大大调动了员工的积极性，促进了员工的个人发展。本公司将在中国工商银行湛江分行后勤服务管理中以合工理论作为工作流程组装合并的基础理论，最大限度地降低管理成本，提高工作效率。

二、客户关系管理

“以客户为中心”，不是一句空洞的口号，而是富有哲理的经营理念。反映在企业当中，就是所有的业务过程围绕如何更多地为客户创造价值，客户获得客户价值是客户满意、客户忠诚的根本理由。以客户为中心的运营模式的实现，需要一套科学而有效的解决方案，

它包括以客户为中心的战略规划、管理咨询、实施等核心环节。本公司将以此作为后勤管理的核心理念，对中国工商银行湛江分行后勤服务客户市场有效开发和拓展。

三、目标计划管理

由本公司整体目标延展到中国工商银行湛江分行后勤服务各工种分项活动、分项目标与各项工作计划的过程即所谓目标计划延展。即为目标计划管理的精髓。其实施则透过本公司组织架构，应用目标延展的方法来制定中国工商银行湛江分行后勤服务管理各项工作计划，并建立绩效指标作为衡量目标达成的考核标准。

四、工作时间管理

要求中国工商银行湛江分行后勤服务管理处各工种员工务必了解时间管理的含义、树立时间成本的意识，掌握时间管理的远近分配、时间管理的优先顺序、时间管理的限制突破、时间管理的计划效率、时间管理的结果及评估等，使中国工商银行湛江分行的各项后勤服务工作得以高效率的展开。

第四节、服务模式

一、高标准、高水平服务管理措施

（一）项目定位

定位：安全、舒适、文明、洁净

(1)安全通过完善的综合管理体系，及时完成后勤的管理各项事宜，确保客户的各项工作正常进行。

(2)舒适按照规范标准，完成安全值守、食堂服务、活动中心管理各项服务，为客户提供一个舒适、优雅的场所。

(3)文明通过对公共秩序有效的疏导和维持，做好各项后勤服务工作，营造活跃、轻松的生活氛围。

(4)洁净通过对环境进行保洁服务，运用各种监督机制，创造出一个洁净、优雅的环境。

（二）管理目标

自接管之日起，接收并管理好客户移交的所有设备、设施，并达到后勤管理优秀标准，取得相关证书，达到湛江市后勤管理优秀管理水平。

（三）管理优势

我们凭借体制上的优势，汇集了大批专业综合管理人才，组成了后勤公司强大的技术力量和管理力量。

后勤公司的技术优势体现在能运用先进管理经验，对安全值守、食堂服务、消防设施、室内日常管理等整体功能进行改进，不断提高后勤的科技含量，完善该后勤的使用功能。

3、信心保证

在为后勤提供专业化服务方面，我公司在追求规模经济利益的同时，更加注重政治和社会效益，为此我公司将充分利用体制上的优势，集中精力，从各管理处抽调最优秀人才，组建区域分局管理处组织架构。

●对于因管理不善导致服务区域的财产被盗，承担全部责任。

●对于因后勤管理单位内部人员有违法行为导致业主损失，赔偿全部损失。

●对于因管理不善导致后勤设施损坏，承担赔偿责任。

●因管理不善或操作不当等原因造成责任事故，承担责任事故所造成的损失。

●由于我方原因造成不能完成管理目标或直接造成业主经济损失，除按双方约定赔偿经济损失外，愿承担所有违约责任。

（四）有针对性的管理措施

拟公开招聘后勤管理单位的信息后，后勤公司立即组织人力，对《后勤委托管理》进行分析研究，了解该的管理特点，并从其服务的角度出发，深入细致地分析了该对后勤管理服务的需求，接管后管理处将采取各项高标准、高水平的管理措施，以确保管理目标得以实现。

1、建立快捷客户服务系统

后勤公司将始终坚持“客户至尊，服务至上”的企业宗旨，把客户满意与否作为工作业绩评价的主要依据，从而最大限度地满足客户需求。通过运用创新的客户服务理念，建立全方位客户服务系统，提供高档次的精品服务，不断提高客户满意度。根据客户的需求信息来调度各职能部门和作业层面的日常服务工作，设立客户信息档案，高效反馈、处理客户意见及需求。每月按期将客户需求和回访结果进行深入细致的分析，调整工作思路，真正体现“真诚服务，精心管理”的服务理念。

2、实施后勤整体形象工程

主体形象通过定期维护和管理，确保服务区域完好率达 99%。

设备管理设备标识清晰规范，设备档案完善，所有设备无油污、无锈斑、无故障运行。

环境维护实施水质和空气监测、排污及垃圾分类处理，完善标识系统，倡导环境文化，保洁效果达到“洁净”目标。

员工形象强化员工自律意识与服务观念，通过规范员工行为和实施隐性化服务，减少服务过程中对客户的影响，体现对员工和客户的尊重。

3、建立严谨的管理运作体系

在后勤交接阶段，管理处主任将制订详细的工作计划，按照管理处组织架构，选调和培训人员，组织实施维修保养、保洁等工作，虚心听取区域相关负责人的意见，以达到平稳过渡，顺利接管。

在后勤接管以后，按照科学的管理机制和严格的安全制度，制定和实施机电设备的运行保养和维修计划。在环境管理、公共秩序等方面管理处均按专业程序予以安排。

推行 ISO9002 质量保证体系，在区域后勤管理工作中实施后勤公司已成熟运行的 ISO9002 质量保证体系，并结合该后勤特点，通过征询客户的意见，确定适宜的质量目标。

4、建立规范化的成本控制体系

采用成本倒算原则，制定切实可行的年度预算案，征求客户同意后组织实施。

预算过程中实行成本否决制，即预算案中未列项目坚决控制或从简。

同时，采取员工参与、适当废除、数据评价、库房挖潜、量化指标管理等。

高度重视后勤节能降耗工作，针对区域机电设备，制定并实施有效的设备经济运行方案，从而降低总体运营成本。

加强对供应商和供货所管辖区家的监管力度，利用自身对设备十分了解的优势，后勤公司将根据在其他对水、电、空调的管理经验，结合该后勤设备实际情况，在对供货所管辖区家交货数量、保修服务内容和质量方面实施有效控制。

5、实施精英人才组合战略

后勤公司高度重视本项目，除总经理亲自挂帅进行业务指导外，拟委派公司精锐骨干组建专业管理团队，作为提供真诚服务、实现管理目标的重要保障。通过实施精英人才组合战略，利用后勤公司体制上的优势，激发员工的内在潜力，发挥员工的创新能力，培养高素质、高标准、高品质的后勤管理人才、技术人才队伍，使满意的员工和满意的客户完整构成人性化的服务、管理理念，实现满意的员工创造满意的客户、满意的客户创造满意的效率，满意的效率创造企业和员工更为广阔发展空间的良性循环。

为了确保区域的后勤

管理服务质量，我公司已决定从公司范围内抽调最优秀人才组建新接项目管理处，并郑重承诺，一旦，上述所有人员名单不变，更不会在中标后通过招聘和培训来组建新接项目管理处。

二、全方位的服务意识

规范操作，以客户满意为目标，提供优质的后勤管理服务。

(一) 专业化服务

配备专业的管理和操作人才，利用现代管理手段，总体协调、高效运作，实现最终的管理目标。

(二) 规范化服务

有针对性地进行定期的规范培训，缔造高素质的管理人才，完成规范性的服务内容。

(三) 品牌化服务

通过实施规范服务的形象战略，鼎力奉献，全面、长远承担后勤管理责任，树立区域安全、舒适、文明、洁净的整体品牌形象。

(四) 人性化服务

在日常服务过程中，以人性化服务理念，针对区域不均衡的人流量与天气变化的要求，运用不均衡管理理论，为税务部门与纳税人营造健康的沟通环境，充分展示税务部门为企业文明服务的形象。

(五) 实施活动中心全方位服务

1、建立“全方位联合”概念，满足区域各项服务的客观要求。

“全方位联合”指的是充分利用企业内部资源，合理有效与外联单位合作，完成后勤管理任务。

2、充分利用现代科技，通过网上及电子媒体等手段，提高全方位服务的效率。

3、后勤公司通过礼仪培训，规范员工的言行举止，倡导员工文明服务和敬业爱岗，使员工素质符合高尚办公环境及文明社会环境的要求。

三、创造优美、舒适、安全、文明、洁净环境的设想

1、垃圾分类

从接管之日起即采取垃圾分类收集办法，根据区域的特点，设立可回收垃圾、一般垃圾和有害有毒垃圾箱。可回收垃圾以报纸、书刊、瓶罐为主，一般垃圾以日用废物、尘土为主，有害垃圾主要为污水排放沉淀物、废旧电池等。

对垃圾分类处理，我们将配合政府相关部门，采取有效措施进行妥善处理。

2、环保控制

鉴于在活动中心有活动时期人流量大，管理人员根据实际情况或季节的变化调整空调的冷风量以及新风量，保证室内空气质量。根据环保要求，对所产生废气、废水的排放情况提出合理化建议。

3、精神文明建设

我公司在精神文明建设方面有以下几点设想：

(1) 在重大节日协助做好节日装饰，营造节日气氛。

(2) 配合、支持举办的各类职工文化活动。

(3) 协助接待来访区域进行参观、学习的企事业团体。

(4)协助办好墙报、宣传栏、读报栏等工作。

4、风险控制

风险控制的出发点是为了全面解除客户的后顾之忧，确保区域在任何时候，水、电、气设备运行正常，无任何大小事故发生。为此，后勤公司将在各个环节严格履行管理职责。多年的管理经验告诉我们，无论多么完善的监控设施，都必须通过人的各种规范行为才能实现预期目标。后勤公司培养出了众多具有丰富实践经验的操作员工，这些员工能够始终如一在自己岗位尽职尽责地工作，从而确保了公司一旦接管新后勤，能按照规范要求，来操作各项设备，及时发现安全隐患，并将其消灭在萌芽状态，从而为区域提供一个安全、舒适的工作环境。

四、管理学前沿理论的掌握与运用

管理科学理论包括行为科学、组织学派、社会系统学派、决策理论、权变理论等。随着科学技术的飞速发展和市场竞争的日益加剧，管理科学理论得到了进一步的完善，其前沿理论主要集中在以人为本、系统理论、动态调节理论、效益统一理论和企业文化等方面。

(一)以人为本的管理理论

现代管理思想把人的因素放在首位，重视处理人与人的关系，强调人的自觉性和自我实现，主张以挖掘人的积极性、创造性作为管理的核心。这一理论对后勤管理行业具有重要的指导作用。

后勤公司公司体制在行业中最先改制，现已成为全员持股企业，企业员工成为了公司主人。后勤

公司倡导敬业、奉献、创新的企业精神，在公司范围内实施 ISO9002 国际质量保证体系，制定了“安全、舒适、文明、洁净”的质量方针，公司全体员工共同为创建名牌后勤而努力。

(二) 系统管理理论

该理论认为：现代企业是为了一定的运营目的，由许多相互关联的要素、环节、部门有机地结合而成的整体，是一个复杂的社会技术经济体系。为了实现管理目标，必须运用系统思想综合分析和处理。

这一理论对后勤管理企业十分重要。我们经常强调的客户服务第一、注重对内、对外协调、实施 ISO9002 质量体系、扩展和应用现代管理技术等，都是这一理论的应用。后勤管理是一项十分繁杂的工作，应该用系统观念、全面的观念整体把握、科学分析、全面实施。

(三) 动态调节理论

为了实现管理目标，使企业取得最佳效益，管理过程的每一个步骤、环节都必须实行动态调节，而不能把管理过程视为一成不变的模式。这就是管理的动态调节理论。企业管理通过动态调节，就可以使各要素在各个环节上保持协调、均衡，又能对外界保持灵敏的适应性，从而最大限度地发挥其功能作用。

在后勤管理工作中，动态调节理论应用极为广泛，鼓励创新、加强信息沟通和应变能力、强调“不进则退，不快则亡”的观念以及对业务流程重组从而达到提高响应客户的能力，缩短改善周期等都是具体应用实例。

(四) 效益统一原则

企业为社会提供产品和服务,不仅要满足广大客户的需求和欲望,而且要维护和增进客户和社会的利益,为人类幸福做出贡献,最终企业才能赢得更多的利润。这就是现代企业管理科学中的效益统一原则。

根据这一原则,后勤管理企业应该精心计算成本,既坚持以盈利作为重要目标,保持企业发展后劲,又要处理好经济效益、环境效益和社会效益的关系,保持企业长远发展的后劲。

(五) 企业文化

杰出而成功的大公司都有强有力的企业文化内涵,它是企业赢得市场竞争的内在筋骨,反映了企业的基本信念和发展追求。

后勤公司公司以其特有的企业精神、运营管理理念和发展目标构成了丰富的企业文化,为企业发展提供了强大动力。

第五节、工作目标

一、总体目标

针对本项目的特点，以新技术、新工艺、新产品、新创举为基础，更好地发挥后勤最大的使用功能，使其保值增值，为创造整洁、文明、舒适的生活、工作和出行环境，全面实现改善居住质量、创造文明居住环境的目标。对后勤实行企业化、运营化管理，克服旧体制的弊端，最大限度地实现后勤的社会效益、经济效益及环境效益的统一和同步增长。

二、工作目标

我们的工作目标是：质量第一，科学管理，精益求精。

1.质量第一：“在质量和效益面前，我们首选质量”视质量为我们企业的生命。

2.科学管理：管理规范化、制度化，改变工作中的随意性，以“法治”代替“人治”。

3.精益求精：信守“没有最好，只有更好”的信念，持续改进，不断创新，以全新的运营理念、规范化的管理、优质的服务为客户营造更好的工作、生活环境。

三、战略构想

1、引入人才的市场竞争机制，培养和造就一支作风好、技术硬、业务精、视野宽的高素质员工队伍，为企业进一步发展奠定坚实的基础。

2、采取以后勤管理为主线，谋求多元化发展的运营

策略，增强企业的经济实力，企业发展纳入有计划、可持续发展的良性轨道。

3、不断完善企业管理制度，运用现代化企业管理方法，实行内部资源优化组合，强化企业文化建设，形成自身的管理特色，创立企业管理服务品牌。

4、注重团队建设，提升企业形象，建立社会公众关系，参与社会公益活动，扩大企业品牌影响，回馈社会对企业的支持和帮助。

四、服务策划

（一）服务机构与服务人员的配置

“任人唯贤，人尽其才；高效管理，合理配置资源”是我司企业文化之企业行为准则的组成部分。结合本项目服务区域的规模与服务需求，我司将在企业行为准则的指导下，根据“精干、高效、便捷”的组织配置原则，以及“一专多能”的用人原则，在服务机构的设置方面力求精简，采用“扁平化”的结构模式，以缩短管理链条，达到“高效”运作的目的；在人员配置方面则力求配置能力与素质都兼备的综合性人才来负责各项工作的运转，以达到在保证服务质量与服务水平的前提下降低服务成本的目的。

因此，在本项目中，我司拟在中国工商银行湛江分行的监管与管理下，下设一站式客户服务中心、安全值守、秩序维护队、食堂服务、活动中心日常管理实操层。

（二）服务运作模式

本着便捷、高效、有序的原则，本项目服务将建立以“一站式服

务中心” 为特色的后勤

管理服务模式，其主要任务是作为“受理投诉、服务需求”的信息枢纽中心，并实施项目服务 24 小时全天候值班制。

（三）服务理念

通过全员树立并践行“客户至上，客服至诚”的企业服务理念，从而进一步展示“管理硬打硬，服务实打实”的企业形象。

（四）品质管理

首先：我司拟严格按照已经系统化、标准化的管理体系所规定的相应服务项目的程序文件、作业指导书、记录表格来开展日常的服务工作，从而为本项目提供了专业化、标准化、基础性的后勤管理保障。

其次：我司已经建立并实施了一系列的考核监督机制与激励机制，从而为本项目服务的品质管理提供了制度保障。

第三：除了在项目服务部遵循 ISO9001 质量管理体系的要求实行“PDCA”循环控制质量的措施外，在公司管理层仍然设置了专门的“品质部”，其主要任务是面向公司属下所有项目服务部或服务队开展日常的工作指导、检查、考核等工作，从而进一步为品质管理提供了更完善的组织保障。

（五）管理策略

在本项目的服务活动中，我司拟采取微利低耗，良性竞争；强化服务，赢取主动；打造品牌，追求创新等竞争策略；在管理思想上，坚持以人为本，重点从让员工愿意 干好、促使员工能够干好、保证员工尽心尽力干好、使员工不能不干好等方面下功夫；

在管理方法上，侧重从主动调查研究，不断扩充信息；强化自我管理，积极追求完美；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/09702414000006164>