

# 提升核电企业后勤管理水平和服务质量分析

荆琦

(国核示范电站有限责任公司, 山东 荣成 264300)

**【摘要】**随着低碳理念的推广与落实,我国愈发重视提高各项能源的利用率,并加大对清洁能源的开发以贯彻落实可持续发展目标。核电虽然也是不可再生资源,但它是通过核聚变能和核裂变能发电的,既符合低碳排放的理念,且不产生任何温室气体与粉尘,又有着极高的能效,且持续稳定。因此,为保障核电企业的健康发展,应不断提高后勤管理水平,对工作机制与工作内容进行优化,逐步提升服务质量,为各项工作的开展做出充足的准备,统一好各项人员的调动与工作的安排,确保各项工作的稳定开展

**【关键词】**核电企业;后勤工作;管理水平;服务质量

## 引言

后勤部门是保证企业各项工作有序开展坚实的保障,提高后勤管理水平与服务质量,能使企业发展更上一个层次。通过制定科学完善的后勤保障机制与管理制度,明确各项服务标准,采用刚柔并济的管理方法,使企业后勤部门人员能恪守自身职业操守,在各项工作中能严格遵循企业相关规定,除定期参加企业所举办的职业培训活动以外,还能主动开展职业技能学习,增强自身思想意识,树立终身学习目标,实现专业化发展。通过企业与后勤人员的双重努力,为企业实现可持续发展目标保驾护航,为核电企业带来更高的经济效益与社会效益。

### 一、核电企业后勤保障管理的主要职能

服务是核电企业后勤保障工作的灵魂,是维持企业正常运转、保障员工权益的关键。作为后勤人员,我们深知服务的重要性,始终秉持着“以人为本,服务至上”的理念,为企业各项工作的开展提供坚实的保障。在核电企业中,后勤服务涵盖了多个领域,包括但不限于物资供应、设备维护、安全保卫、环境清洁等方面。这些服务工作看似琐碎,但直接关系到企业的生产运行和员工的切身利益。为了确保各项资源的供给和各项工作的顺利进行,后勤人员需要时刻保持高度的责任心和敬业精神,以实际行动践行“服务第一”的理念。

在具体工作中,后勤人员需要与各职能部门保持密切的沟通与协作。他们需要了解各部门的实际需求,掌握各部门的工作特点和模式,以便更好地为各部门提供服务。为了满足生产运行的需要,后勤人员需要精心组织物资的采购、储备和供应工作;为了保障员工的生活质量,后勤人员需要关注员工的饮食起居

和身体健康;为了维护企业的形象和员工的权益,后勤人员还需要做好安全保卫和环境清洁工作。

在制定工作计划时,后勤人员需要全面考虑企业的实际情况和各职能部门的需求。他们需要制定详细的方案,明确各项工作的目标、任务、时间节点和责任人。在项目开展建设方面,后勤人员需要配合相关部门做好前期准备工作,确保项目按时开工、顺利推进;在生产经营活动方面,后勤人员需要积极协调各部门的资源调配,确保生产过程的顺畅进行;在耗材准备采购方面,后勤人员需要精打细算、节约开支,确保企业资金的有效利用。在不断提升服务水平方面,后勤人员需要时刻关注企业发展的动态和员工的需求变化。他们需要不断学习新知识、掌握新技能,提高自身的综合素质;同时还需要积极探索新的服务模式和方法,提高服务效率和质量。通过不断努力,我们相信核电企业的后勤保障工作将会更加完善、更加高效、更加优质。

### 二、核电企业后勤管理工作的正确认知

#### (一)保障企业经营管理目标的实现

从工作性质与工作职责角度来看,后勤管理工作是保障核电企业稳步运行的物质基础与保障,需要后勤人员在工作中能明确各项工作目标,其工作任务主要作用于企业内部的全部部门,为核电企业各部门职能稳定发挥提供坚实的物质保障。核电企业后勤部门主要工作内容包括对企业制定的各项规章制度进行完善与细化,对企业食堂与宿舍进行管理,处理员工投诉事件确保全体员工均能满意,提高企业员工的幸福感。同时,负责企业内外部的清洁绿化管理,包括办公室环境的清洁与公共区域的卫生,以及企业园区绿化植物的修剪与灌溉。此外,后勤部

门还负责企业的安全保卫工作与车辆管理工作，如建立科学完善的安全保卫系统，明确安保人员的配比，定期或抽查企业内外部的安全状况，对核电企业的各项设备进行检查，对检查过程中发现的问题进行上报处理，全权负责企业公务用车管理与车辆调动等。总的来看，后勤部门主要职责便是对企业经营管理过程中可能遇到的各项琐事进行高效处理，为企业管理目标的实现扫清障碍，通过营造良好的工作环境，辅助人力资源管理部门制定各项技能考核，不断激发全体企业员工工作积极性与创造性，推动企业生产效率与生产质量的全面提升。

### （二）体现企业文化形象

后勤部门管理工作水平与服务质量无时无刻不体现着一个企业的文化形象，核电企业也不例外。例如，企业工作交流会的开展，需要后勤部门统筹规划，包括会议场所的确定、会场布置以及会议开展过程中需要用到的各项物资调度等。这些工作都需要后勤部门的支持，一旦出现差错，不仅会影响部门形象，还会有损企业形象。此外，后勤部门服务质量的高低，也直接影响着企业的形象。核电企业的后勤部门管理工作的细致程度、工作标准的高低以及服务质量的优劣，不仅反映了部门的工作状态，更是核电企业文化内涵的体现。例如，在核电企业的日常运营中，后勤部门需要负责员工食堂的运营、办公环境的维护以及各项设施设备的保养维护等工作。这些工作看似琐碎，但却是维护企业正常运转的重要环节。如果后勤部门在这些工作中不能做到位，就会导致员工的工作效率下降，甚至可能影响企业的安全稳定运行。

同时，后勤部门在履行职责的过程中，还需要注重与各部门的沟通和协调。例如，在设备维修保养方面，后勤部门需要与使用部门进行沟通，了解设备的使用情况，及时发现和解决问题。在这个过程中，后勤部门需要积极响应、耐心沟通，以高效、优质的服务满足使用部门的需求。通过这些日常管理工作和服务工作的开展，核电企业的后勤部门不仅能够保障企业的正常运转，还能够展现出企业的文化形象。一个高效、规范的后勤管理部门能够增强员工对企业的信任感和归属感，从而有助于提升企业的整体形象和竞争力。因此，对于核电企业来说，加强后勤部门的管理工作和服务质量是至关重要的。企业应该注重后勤部门的团队建设、培训和管理，提高后勤部门员工的专业素质和工作能力，确保他们能够为企业提供高效、优质的保障服务。同时，企业还应该加强与各部门的沟通和协调，建立良好的合作关系，共同推动

企业的发展和进步。

## 三、提升核电企业后勤管理水平和服务质量的具体措施

### （一）提升企业管理者对后勤工作重要性的认知

核电企业要想提高后勤管理水平与服务质量，就必须提高企业管理者与经营者对后勤工作的认知，明确后勤工作对企业经营管理工作目标实现的影响与重要性。随着经济发展与企业员工工作需求的多样化，新时期的后勤工作开展愈发艰难，且工作中会受到多重阻力。首先，在企业文化建设工作中，需要后勤人员从企业实际情况出发，依据企业发展方向与工作职责，制定各项宣传标语，打造优美、舒适的办公环境。其次，制定丰富多样的企业活动，在提高企业员工凝聚力的同时，丰富企业员工业余生活，使其能处于相对放松、愉悦的工作环境当中，以此不断激发企业员工工作积极性与对岗位的归属感。最后，制定科学可行的后勤管理制度。管理者在制定企业发展战略规划时，应给予后勤管理工作更多关注，将全体员工的舒适度、幸福感作为检验后勤服务质量高低的核心标准。

### （二）后勤管理工作的信息化与科学化

随着科学技术的发展与移动通信技术的普及，各行业各愈发重视工作的信息化与科学化发展，通过建立一体化的工作平台，确保各项工作信息的有效传递与各职能部门与后勤部门的有效沟通，信息化和科学化的应用不仅可以提高工作效率，还可以提升服务质量。首先，信息化可以实现后勤管理工作的实时性。借助现代信息技术，可以及时掌握各类信息，包括设备运行情况、物资储备、人员调配等，从而更好地进行决策和调度。同时，信息化还可以促进各部门的协同工作。通过建立一体化的工作平台，可以实现信息的共享和传递的及时性，提高各部门之间的协作效率。其次，科学化可以优化后勤管理工作流程。通过对各项工作进行分析和研究，去除不必要的环节和流程，优化工作流程，提高工作效率。同时，科学化还可以提高人员素质。通过培训和技能提升，可以提高后勤工作人员的素质和能力，提高服务质量。具体措施方面，可以采取以下几种方式：

1. 建立完善的信息化管理系统。包括设备管理、物资管理、人员调配等模块，通过实时监测和数据分析，依靠大数据技术以及对各项工作信息与数据的收集，建立企业数据库，为企业各项决策活动的开展提供充足的参考依据，提高决策的准确性和及时性。

2. 建立科学化的工作流程。通过对各项工作进

行分析和研究,去除不必要的环节和流程,优化工作流程,提高工作效率。

3. 加强后勤工作人员的培训和技能提升。通过培训和技能提升,可以提高后勤工作人员的素质和能力,提高服务质量。

4. 建立有效的沟通机制。通过建立有效的工作群聊、通知公告等方式,确保各部门的协同工作的及时性和有效性。

### (三) 后勤设施规划建设与差异化服务

后勤设施的规划与建设关系到核电企业未来后勤服务的定位与发展方向。首先,在后期设施的规划与建设中需要秉持科学合理、实事求是的原则,包括各项设施的建设位置,设备的采购安装以及建设规划的便利性考量。其次,后勤部门应全程参与核电一期建设工作,作为后勤设施的使用者与最终用户,需要在初期的建设规划中提出自身的诉求,包括建设方案的设计探讨、各个区域的规划安排以及最终建设评审工作。例如,在食堂餐厅的建设中,需要从功能性角度出发,包括用餐区、饮品区、打饭区的规划,以实现一站式服务为建设标准;在建设宿舍区时,则要从便利性、舒适性角度出发,便利性主要考虑员工从宿舍到办公区的路程,保障员工每天有充足的休息时间,减少上班路上花费的时间,舒适性主要考虑员工的居住环境,宿舍内部环境要尽可能地满足全体员工的多样化需求,增加各项基础设施的建设;在办公室的建设中,则要从开放性角度出发,一方面便于企业管理,另一方面便于员工进行工作交流,以开放式布局取代封闭式布局,使员工每天上班能有个好心情。最后,实施差异化服务。为进一步提升后勤部门服务质量,需要对企业服务对象进行细化评级,包括新老员工、VIP 客户、外来人员等,依据不同客户特点制定不同增值服务。例如,核电企业可将工作任务繁重,无时间管理自身生活的员工作为 VIP 客户,为其提供细心周到的全方位服务,帮助其进行工作上的分配与安排,保障各项工作任务稳步推进,并对其提供生活上的帮助,如送餐服务、办公室清洁、个人衣物清洗等,使其能全身心地投入到工作中,不被生活琐事打扰。

### (四) 加强专业化高素质后勤队伍建设

加强专业化高素质后勤队伍建设是核电企业发展的重要支撑力量。这支队伍不仅需要具备扎实的专业知识和技能,还需要具备高度的责任感和使命感,以保障核电企业各项工作的顺利开展。首先,核电企业应该注重选拔优秀人才加入后勤队伍。在招聘过程中,要注重应聘者的专业背景、工作经验

和个人素质等方面的考察,选拔出具备高度责任感和使命感的人才加入后勤队伍。同时,对于已经在后勤队伍中工作的人员,要定期进行考核和评估,及时发现和解决问题,确保后勤队伍的整体素质不断提高。其次,核电企业应该加强后勤队伍的培训和管理。要定期组织各类培训活动,提高后勤工作人员的专业技能和管理水平。同时,要注重对后勤工作人员的职业道德教育,强化他们的服务意识和奉献精神。最后,核电企业应该给予后勤工作人员合理的待遇和福利。要建立健全的薪酬制度和晋升机制为后勤工作人员提供良好的职业发展前景。同时,要关注后勤工作人员的的生活和工作状况,及时解决他们遇到的问题和困难,提高他们的工作积极性和满意度。

### 结束语:

综上所述,新形势下核电企业想要实现持续发展目标,提升企业产能与工作质量,就必须给予后勤管理工作更高的重视,将其作为企业发展战略规划不可或缺的一部分,不断提高企业管理者对后勤管理工作的正确认知。建立信息化、科学化的后勤管理、服务体系,积极参与后勤设施的规划和建设,为企业员工提供差异化服务,使其感受到企业对自身的关心与照顾,激发全体员工的工作热情与归属感,并建立一支专业化、高素质的后勤队伍,为企业后勤工作的开展提供强有力的人才支持。

### 参考文献:

- [1] 左子翔. 如何提升企业后勤管理水平和服务质量的思考 [J]. 经济学, 2022, 5(4): 16-18.
- [2] 张哲. 浅谈如何做好核电企业后勤管理工作 [J]. 中国市场, 2017(28): 2.
- [3] 林菁. 三门核电后勤管理方法浅析 [J]. 财富生活, 2019(3X): 2.
- [4] 王永超. 提升供电企业后勤管理水平和服务质量的措施探讨 [J]. 数码设计(上), 2019.
- [5] 毕宝满, 宋洪生, 韩辉, 等. 提升供电企业后勤管理水平和服务质量的措施探讨 [J]. 名城绘, 2018(5): 1.
- [6] 苏博. 探讨数字化大环境下核电企业文档人员素养 [J]. 机电兵船档案, 2023, (04): 73-75.
- [7] 王秋洪. 人才赋能, 助力核电企业业绩提升 [J]. 人力资源, 2022, (08): 16-17.

**作者简介:** 荆琦 (1975.06-), 汉族, 男, 吉林省德惠市人, 助理工程师, 大专, 研究方向: 行政后勤管理。