

# 煤炭企业后勤管理特点与专业化的思考

张婷婷

山西锦兴能源有限公司

DOI: 10.12238/ems.v6i7.8124

**[摘要]** 煤炭业作为一个具有悠久历史的能源产业,其背后的后勤管理层面所展现出来的商务特性独树一帜且格外引人注目。面对当下竞争愈发激烈的市场环境以及对环保理念逐渐加强的严格监管压力,煤炭业的后勤管理工作正肩负起艰巨的转型和提升任务。为此本文旨在深入挖掘煤炭业后勤管理的本质属性,同时提供关于相关措施的具体执行策略。希望本文在推动企业取得长期和谐稳定的繁荣发展进程中起到有益的参考和启示作用。

**[关键词]** 煤炭企业; 后勤管理; 专业化; 可持续发展

## Thoughts on the Characteristics and Specialization of Logistics Management in Coal Enterprises

Zhang Tingting

Shanxi Jinxing Energy Co., Ltd

**[Abstract]** As an energy industry with a long history, the coal industry exhibits unique and particularly eye-catching business characteristics in its logistics management. Faced with the increasingly competitive market environment and the strict regulatory pressure on environmental protection concepts, the logistics management of the coal industry is shouldering the arduous task of transformation and improvement. This article aims to delve into the essential attributes of logistics management in the coal industry and provide specific implementation strategies for related measures. I hope this article can serve as a useful reference and inspiration in promoting the long-term harmonious and stable prosperity and development of enterprises.

**[Keywords]** coal enterprises; Logistics management; specialized; sustainable development

### 1. 引言

随着煤炭产业的不断发展和社会需求的日益增长,煤炭企业的后勤管理工作面临着前所未有的挑战与机遇。后勤服务作为煤炭企业不可或缺的一部分,不仅直接关系到企业的日常运营效率,也影响着员工的工作状态和企业文化的建设。本文将对煤炭企业后勤管理的特点进行分析,并探讨后勤管理的专业化路径。

### 2. 煤炭企业后勤管理的特点

在煤炭企业中,后勤服务部门承担着极为重要的职责,其主要工作内容包括“两堂一舍”(即浴池、食堂、宿舍)、车辆通行安全管理、矿区秩序管理、浴区、餐厅、招待所、公寓宿舍以及办公和矿区各种公共场所的卫生清洁、维修、服务等。此外,后勤服务还涵盖采购、蔬菜食品供应、宿舍及办公场所所需物品、浴区衣物的清洗与烘干工作,以及接待

服务所需物品的采购。

这些工作内容表明,煤炭企业后勤管理具有以下几个特点:

#### (1) 广泛性

后勤服务的广泛性体现在其服务范围几乎覆盖了企业运营的所有非生产性方面。这包括但不限于设施管理(如浴池、食堂、宿舍等)、交通和车辆管理、安全与秩序维护、公共区域的卫生与清洁、维修服务、采购及供应链管理等。后勤服务的广泛性要求管理者具有宽广的视野和综合协调能力,以确保企业的顺畅运作,同时满足员工的多样化需求。

#### (2) 复杂性

后勤管理的复杂性源于其繁重的任务和涉及的多方面因素。后勤管理不仅要考虑如何高效地完成日常任务,还必须关注成本控制、安全规范、以及如何通过优化流程提升效率

等。例如, 车辆通行安全管理不仅需要确保车辆和行人的安全, 还要考虑如何优化车辆流通以减少拥堵, 提高效率<sup>[1]</sup>。此外, 后勤管理还需要应对突发事件和紧急情况, 这要求管理者具备高度的应变能力和决策能力。

### (3) 专业性

后勤服务涉及的特定任务要求相关人员具备相应的专业知识和技能。例如, 食品采购不仅需要了解市场行情, 还要具备一定的食品安全知识, 确保采购的食品符合健康标准。同样, 车辆安全管理人员不仅要熟悉交通规则, 还需要掌握一定的车辆维修知识。这种专业性要求后勤部门不断地对员工进行专业培训和技能提升, 以确保服务质量和安全。

### (4) 人文性

后勤服务的人文性体现在其直接关系到员工的生活质量和工作环境, 是企业文化的重要组成部分。高质量的后勤服务能够提高员工的满意度, 增强团队凝聚力, 促进企业文化的建设。例如, 良好的餐饮服务、舒适的宿舍环境、便捷的交通服务等, 都能够显著提升员工的生活质量, 使员工能够在工作中更加集中和高效。因此, 后勤服务不仅要关注物质条件的提供, 更要关心员工的感受和需求, 注重人文关怀。

## 3. 后勤管理的专业化思考

### 3.1 人员专业化培训

在致力于提高后勤管理效力与效益之旅程中, 对于专门后勤服务领域的深层次职业培训, 以及对后勤团队成员的专业素质与服务质量的全方位提升, 具有重要的意义。为了实现这一目标, 我们必须采取全面且综合的策略, 从精心设计培训内容、灵活选择适宜的培训方法, 到精准评估培训成果等多方面着手, 每个环节都需要我们细致入微地进行规划与执行。首先, 我们需要精心构建一套全面的专业培训课程体系。这套课程应当涵盖后勤服务各相关职位所需的基本知识和技能, 其中包括但不限于食品安全管理、设施设备维护、车辆安全驾驶、清洁卫生规范、采购流程优化、客户服务技巧等诸多方面。课程内容应根据各个岗位的独特需求进行量身定制, 以确保培训的针对性和实用性。其次, 培训方式应呈现多元化, 将理论学习与实践操作有机融合, 采用讲座、研讨会、工作坊、在线学习平台等多样化形式, 以适应不同学习风格和需求的后勤团队成员<sup>[2]</sup>。例如, 在食品安全管理方面, 我们可以通过模拟实际操作的研讨会来教授正确的食品处理和储存技术; 而在设施设备维护方面, 我们可以通过现场指导和实际操作来提升维修技能。此外, 我们还应该高度重视培训结束后的跟踪和评估工作。通过定期举办技能考核、收集服务质量反馈以及员工自我评估, 我们能够实时了解培训成果, 并依据此对培训方案进行适当的调整和优化。同时, 我们也应设立激励机制, 对表现优秀的后勤团队成员给予表彰, 从而激发他们参与培训的热忱和持续提升技能的

动力。综上所述, 通过系统化的专业培训, 后勤团队成员不仅能够掌握必备的专业知识和技能, 更能提升服务意识和客户满意度, 进而为公司的整体运营和员工的工作环境提供更为优质和高效的后勤保障。

### 3.2 系统化管理的实施

煤炭企业深入推进后勤管理体系的完善实施对于企业整体的运营发展产生着深远且极其重大的推动力, 特别是在关于办公楼、厂区道路等诸多方面的卫生清洁以及后勤管理信息化建设领域。为了确保办公楼和厂区道路始终保持在舒适宜人且整洁的环境之中, 煤炭企业必须设置并执行一套全面且严格的清洁工作流程。此流程应当明确规定清洁的具体标准要求, 例如地面上不得有任何形式的垃圾、积水或明显的污渍等, 并且还需要制定出详细的清洁时间表, 以确保每个区域都能得到定期且及时的清洁处理。借助于现代科技所带来的清洁设备, 如扫地机器人、高压清洗机等, 我们有望大幅提升清洁工作的效率, 同时也能减少对人力资源的依赖。扫地机器人能够自主完成地面的清扫任务, 而高压清洗机则能迅速清除顽固污渍, 将两者有机结合起来, 无疑将会极大地提升清洁工作的质量和效率。此外, 定期对清洁工作进行评估也是后勤管理体系中的重要组成部分。通过设立清洁质量检查机制, 企业可以及时发现清洁工作中存在的问题, 并采取有效措施进行改进<sup>[3]</sup>。如此一来, 不仅有助于维持办公楼和厂区的整洁美观, 更为员工创造了更加舒适的工作环境, 进一步提升了企业的整体形象。

### 3.3 引入智能化系统

在我们煤炭产业的后勤管理领域, 智能化技术的广泛采用已经展现出了其非凡的重要性, 尤其是在统筹沐浴区域澡堂和餐厅的服务管理事务上。值得我们注意的是, 在煤炭公司的沐浴设施澡堂里, 智能化管理的推行首先便着重于智能水控系统的积极应用。这种精密的系统具有高度智能化, 可以根据实际的使用情况自动调节水流和水温, 从而有效地达成节约用水和能源的目标。例如, 当感应器检测到无人使用时, 该系统会自动关闭水源, 以避免不必要的水资源浪费<sup>[4]</sup>。此外, 智能水控系统还能根据不同季节和气候条件的变化自动调整水温, 以确保员工在任何时候都能享受到舒适宜人的洗浴环境。同样重要的是, 智能预约系统的引入也是提升洗浴效率的关键因素。员工们可以通过手机应用程序或者浴区内的自助终端机预先预约洗浴时间, 系统将会根据预约情况合理分配洗浴资源, 从而避免高峰时段的拥挤和等待现象。这样的举措不仅极大地改善了员工的洗浴体验, 也优化了浴区澡堂的运营管理模式。至于餐厅服务方面, 智能化管理的精髓主要体现在智能点餐系统以及智能库存管理系统的广泛应用上。智能点餐系统让员工们有机会通过手机或者餐厅内的自助终端机提前完成点餐操作, 系统会根据点餐信息自动

调整菜单内容和食材采购计划,这无疑大大减少了食材的浪费,并且缩短了员工排队等待用餐的时间,从而显著提高了就餐的整体效率。而智能库存管理系统则负责对食材库存状况进行实时监控,系统会基于历史数据和当前需求预测未来食材需求,自动启动补货流程,以保证食材的新鲜度和储备量。此外,智能厨房设备的引入,如自动炒菜机、智能蒸煮设备等,能够大幅提高烹饪效率,降低人力成本,同时确保食品的品质和口感始终保持在最佳状态。综上所述,通过上述智能化系统的引进和应用,煤炭企业的后勤管理不仅能够实现资源的高效利用,更有助于提升员工的工作和生活质量,为企业的持续发展奠定坚实的后勤保障基础。

### 3.4 外包与合作

在现代企业管理实践中,针对诸如清洁服务、餐饮管理、设施维护及安全监控等特定范畴的非核心但又需高度专业化服务的领域,对于企业来说,寻求与专业公司所展开的战略协作或实行服务外包,无疑是一种可行且相当有益的选择。如此策略,不仅有助于提升服务品质与工作效率,更为企业将有限的资源与精力集中投放在其核心业务之上,创造了有利条件。然而,在实际操作过程中,我们必须对外包与合作的实施步骤进行周密的规划与评估。首先,企业有必要明确哪些服务领域适宜采取外包策略,这往往涉及到对服务需求的专业性、经济效益以及对企业核心业务的影响等多方面因素的综合考量。举例而言,专业的清洁公司可能具备更为先进的清洁设备与技术,从而能够为客户提供更为高效且标准化的清洁服务;而专业的餐饮管理公司则可能积累了丰富的菜单设计与食品安全管理经验,进而能够为客户提供更高质量的餐饮服务。其次,企业需要精心挑选合适的合作伙伴。这一环节通常涉及到对潜在服务供应商的资质、经验、服务业绩、价格体系等多个方面进行全方位的评估。在筛选过程中,企业应当优先考虑那些能够提供个性化服务、享有良好市场口碑,并且能够保障服务连续性与稳定性的公司。一旦选定了合作伙伴,企业便应与其签署详尽的合同,明确服务标准、责任划分、质量管控以及双方的权益与义务。此外,合同中还应包含服务评估与反馈机制,以确保服务供应商持续提升服务质量,并能迅速响应企业的需求变动。最后,企业应建立健全的监督与沟通机制,定期对合作或外包的服务进行评估与审查,确保服务供应商严格履行合同约定,并实现预期的服务水准。同时,企业也应积极推动员工与服务供应商间的良好沟通,以便及时解决可能出现的问题,进一步巩固双方的合作关系。借助于外包与合作模式,企业不仅能够享受到更为专业的服务,还能有效降低运营成本,提高资源利用率,从而在日益激烈的市场竞争环境下保持领先地位。

### 3.5 文化建设

首先,作为企业,我们必须坚定地树立起“以人为本”

的服务理念,始终将员工的需求和感受放在首位。这不仅是一种管理哲学的价值观念,更是指引我们日常运营的基本原则。领导层有义务明确地传递这样的理念,强调后勤服务在公司文化构建中不可或缺的关键作用,激发全体员工重视同仁的需求,提供热情洋溢且专业化的服务。其次,要培育后勤部门员工的服务意识,这一点显得尤为重要。公司可以通过系统化的培训课程,提升后勤员工的职业素养和服务态度。这些培训课程不仅要包括岗位所需的技术知识,还要涵盖沟通技巧、问题解决能力以及客户服务意识等多方面的内容。通过模拟情境、案例分析以及角色扮演等多样化的教学方式,后勤员工能够更加深刻地理解并满足员工的需求和期望。此外,公司还应该积极听取员工的反馈,了解他们在后勤服务领域的真实需求和期望。可以通过定期进行的满意度调查、设置意见箱、举办员工座谈会等多种渠道,广泛收集员工的意见和建议,并及时采取相应的措施来改善和优化后勤服务。对于员工提出的合理建议,公司应给予积极的回应并落实执行,从而进一步增强员工的参与感和归属感。为了提高后勤服务的质量,公司还应引入先进的管理工具和技术。例如,利用智能化的设施管理系统,可以实现对办公环境、设备维护、能源管理等各个环节的高效控制和监测;通过搭建在线服务平台,使员工能够随时随地提交服务请求,并迅速获得响应和解决。这些科技手段不仅大大提高了后勤服务的效率和质量,同时也提升了员工的满意度和信任感。最后,公司应努力营造出温馨和谐的工作氛围,为员工提供舒适、安全、便捷的工作条件。例如,通过优化办公空间布局,提供丰富多彩的休息区和活动场所,组织形式多样的员工活动,关心员工的身心健康和福利待遇等措施,从而增强员工对公司的认同感和归属感。

### 4. 结论

在煤炭行业中,企业后勤管理和服务质量的高低,会直接而深刻地影响到其运营效果乃至员工的满足感。我们希望能够积极探索并开展对外承包业务方面的合作关系,以此来提升我们的整体服务能力和竞争力,从而为企业的稳定发展提供更为坚实可靠的后盾和保障。

#### [参考文献]

- [1] 苗蕾. 新常态下煤炭企业成本管理影响因素及对策[J]. 中国经贸, 2022 (4): 151-153.
- [2] 安跃红. 循环经济与煤炭企业发展模式转型研究[J]. 现代工业经济和信息化, 2022, 12 (9): 211-212.
- [3] 杜芳田, 解武荣. 神东煤炭基于内部市场化的财务精益管理[J]. 财务与会计, 2023 (17): 67-68.
- [4] 刘文. 对煤炭企业后勤管理的几点思考[J]. 中国矿业, 2008, 17 (6): 2.