# 202\_年集团后勤管理年终工作总结

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2025-01-16

*202\_年，后勤部在集团领导下紧紧围绕“节约成本、提升服务、保障运营”的工作目标，对内完善管理运行，对外提升服务质量，坚持服务过程中的总结和创造，不断提升后勤部服务管理理水平，基本按集团要求完成了后勤保障的工作任务。　　一、坚持...*

      202\_年，后勤部在集团领导下紧紧围绕“节约成本、提升服务、保障运营”的工作目标，对内完善管理运行，对外提升服务质量，坚持服务过程中的总结和创造，不断提升后勤部服务管理理水平，基本按集团要求完成了后勤保障的工作任务。

　　一、坚持以营业为中心，做好后勤服务的工作，努力创造良好的营运环境。

　　营运是公司经营发展的生命线，后勤部作为营业保障部门，在202\_年进一步强化了以营业为中心的服务理想，加强与前勤营业部门的沟通协调，主动获得服务需求信息，提升员工的服务意识，做好多项基础运行保障的同时，进一步提高后勤服务质量，为公司整体运营服务的提升做出贡献。

　　1、进一步加强物业设施维修维护，提高服务设施运行标准。

　　202\_年，后勤部对长沈两店实行统一管理目标，在工作标准和规范方面实现统一管理。在基础设施维护方面，11年对所有设施设备进行普查，重新建立健全了设备档案，统一编制了设备保养计划，并实行跟踪检查进度，保障设备设施的稳定运行；对于涉及物业运行的意外事件，建立了意外事件报告总结制度，要求意外事件发生时，填写《意外事件处理报告单》，对事故处理过程、事故发生原因、进一步的纠正预防措施均做了相应的要求，以此减少了同样问题的重复发生；实现多级巡视制度，包括经理级员工开店前巡视、物业管理员 巡视，领导抽查巡视，联合检查巡视等，保障物业问题及时发现和处理。202\_年截止目前，长沈两店通过巡视发现物业维护各类问题近35000个，均得到及时的处理，保持了较好的物业运行标准。在做好日常运行维护的同时，后勤部202\_年截止目前共组织完成改造施工项目247项，其中长春店108项，沈阳店39项，满足公司经营发展的需求。

　　2、强化环境秩序管理，营造清新舒适的购物环境。

　　良好的环境秩序是对顾客服务最直接的体现。因此，后勤部始终把环境秩序建设作为日常工作的重点来抓。202\_年，主要从以下几方面加强了工作：一是加强外围卫生保洁工作，对外围的广场砖实行定期清理污渍，重要部位每天用清水冲刷，在风沙较大的季节，对重点情节区域采取洒水的方式降尘，同时增加了日常保洁清扫循环密度，将保洁承担范围一直马路上，尽可能减少周边环境对商场卫生的影响；二是积极改进保洁方法，全面提高室内保洁质量。保洁部门对地面理石、墙面、高空等需清洁部位，积极探索保洁保养的方法，对重点保洁部位增加维护频率，并实行保洁质量定期和不定时抽查，对于保洁工具的要求保持干净清洁，确保了保洁质量保到质的提高；三是重视卖场温度调节，控制适宜温度。为较好的控制卖场温度，后勤部在商场各部位安装温度计，每天上、下午两次对温度进行检查，对温度出现偏差区域进行及时调整，保障了卖场温度始终保持恒温，误差不超多±1°c，确保为顾客提供清洁舒适的购物环境。

　　3、主动加强服务，提高员工的服务意识。

　　202\_年后勤部提出“一站式”服务的工作要求，对于到后勤部办理业务的供应商实行全天候服务；同时，对工作业务不做岗位分工，真正实现了“首问负责制”，所有后勤文职人员都能办理所有业务，来后勤部办理业务的客户不用等候，即有人全程能够办理完成；实行服务投诉电话公示，主动接受服务监督。为全面提高服务质量，后勤部还制定了《维修投诉电话管理办法》，对24小时维修电话进行录音，及时反馈处理结果，对各部门后勤服务需求实行跟踪制度，由物业管理员及时现场了解服务效果及服务满意度，及时总结和处理服务中的问题；通过参加营业例会及时获得服务信息，使后勤部第一时间了解服务需求，及时予以配合和处理；在每个公司特定活动中，后勤部都要组织召开服务配合协调会，研究服务细节，确保后勤服务配合工作保障到位，保证后勤服务工作的圆满完成。

　　4、加强对供应商专柜的现场管理，推行有偿维修服务。

　　202\_年，后勤部将专柜的设施管理纳入物业服务管理范围中，对专柜卖区实行每天巡视制度，对于需要维修维护的项目，及时通知专柜整改，对于不能按要求整改的，由后勤部按有偿维修方式进行及时处理，促进卖场整体运行环境的提升；在对供应商专柜的维修中，后勤部坚持“服务为本”的主导思想，对于能提供材料的专柜实行免费维修，对于我方提供材料的不收取人工费用，受到了供应商的欢迎。在做好专柜卖场服务的同时，后勤部同时加强对专柜后区的管理工作，实行定期对专柜库房进行检查巡视，及时发现和处理安全隐患，避免了安全问题的发生。

　　二、加强基础工作建设，强化管理的创新实践，促进后勤物业整体管理水平的提升。

　　管理是服务的基础，科学有序的管理是保持服务持续有效的前提条件。202\_年，后勤部在总结11年管理工作的基础上，进一步加强了基础工作建设，有效提高内部管理理运行水平，促进了各项工作的整体提升。

　　1、突出工作重点，落实管理目标责任制。

　　为促进后勤各项工作有的放矢的开展。11年初，后勤部组织召开了11年的工作安排布置会议，提出了以“成本、效率、服务”为工作主线确立各部门的管理目标。后勤部在认真总结11年工作的问题的基础上，对各部门下达的工作目标共涉及26项工作，目标或指标60项；并同时提出了落实的措施和方法、实施计划和目标考核的办法。以此，明确了后勤各部门全年的工作方向。在工作目标的实现方面，后勤部实行每月检查跟踪落实情况，将落实工作目标的手段和措施列入各部门每月的工作计划，年底实行工作目标完成情况考评，将考评结果列入各部门管理人员的年终绩效。在工作目标落实过程中后勤部共重新建立和完善工作制度15项，有力地促进了管理水平的整体提升。

　　2、完善基础运行工作，推行目视化管理。

　　在11年房间管理普及的基础上，11年后勤部进一步强化了后勤设备设施的运行管理，推行管理目视化，即要求所有涉及后勤物业运行的指示、数据、部位实行全面标识管理。11年，后勤部共制作各项目标化标志共600余项，内容涵盖了所有的房间和运行设备，使设备运行的信息更加透明化，有效减少运行操作失误的发生。

　　3、建立工作检查体系，提升全员工作监督意识。

　　管理工作存在的偶然性和不确定性，一般来说，管理者只能通过检查来监督管理的运行情况，但后勤部管理范围较大，容易出现问题的部位也较多，如何能有效地保证后勤各系统稳定运行是后勤服务落实的关键。为加强工作的检查监督，让工作检查监督工作至上而下成为一个整体。后勤部在202\_年推出了《建立后勤检查监督体系的管理办法》，中心内容是层层履行检查职能，把随机不确定的检查监督变成可量化的检查职责的落实，层层明确检查范围、检查内容、检查方法、检查标准及检查周期；同时重视检查监督职责是否有效得到落实，强调现场检查，通过强有力的检查监督体系促进工作的落实。

　　4、加强工作总结，促进管理提升。

　　为及时总结工作中的问题，后勤部在202\_年实行每月工作总结制。为了更好总结工作，后勤部制定了每月工作总结表，对总结工作内容进行了明确，保证总结的全面性，便于及时发现问题和解决问题；为避免各部门工作过程中出现的对上级过度依赖，提高自我提升意识，后勤部还要求各部门在日常管理工作中加强工作创新，要求各部门每半月对管理提升情况进行总结，以报告形式报给部领导审阅，有效地促进各部门的自我管理提升意识，避免了管理停留在原来的水平。

　　5、加强工时工效管理，建立员工约束和激励机制。

　　后勤部是集团人员最多的部门，同时员工的整体素质不高，大多数员工属于基层服务人员。如何更好地加强管理，有效提高员工主动工作意识，是后勤部面临的主要问题。针对员工工作的实际情况，后勤部202\_年对各部门工时工效管理专门制定管理目标，要求各部门对所有岗位的有效工作时间进行阶段性的跟踪、统计和分析，以此提出岗位工作内容的调整和提升有效工时的办法，各部门经过几个月的跟踪分析，均采取了不同程度的提高工时的措施，取得了一定的效果。如工务部实行有效工时考核制度，将单纯值班，侯工、路途，领取材料等时间等不列入工时，并确定一般操作工作的通用工时标准及每月标准工时，把工时考核同员工绩效挂钩，促进了员工对工作的重视，实现了员工从等待派工到自己主动寻找工作机会的转变。

　　三、坚持安全第一的思想，安全管理和细节服务并重，为营业提供安全运行和服务的保障。

　　公司的消防安全工作一直是后勤部工作的重中之重。202\_年，后勤部对保安部提出了“完善基础、注重细节、服务到位、保障运行”的工作要求，进一步要求从保安队伍建设、内部管理、对外形象等方面提高公司安全运行管理水平。

　　1、加强全员安全教育，提高员工的安全意识。

　　员工是工作的最终执行和落实者，让全员掌握安全知识，提高安全意识是公司整体安全运行的保障。为此，202\_年，后勤部进一步加强了对员工安全知识的培训，主要从以下主要环节入手：一是把好入职上岗关，协调人力资源部在新员工入职培训时，增加安全知识内容的培训，使新员工上岗前了解掌握基本的安全知识；二是加强员工工作过程中的消防知识抽查，在其他部门的配合下，截止日前，保安部202\_年共抽查员工安全知识掌握情况100余次，抽查人数近XX人次，进一步增进了员工了解掌握安全知识。三是加强消防安全演练，202\_年，长沈两店每周均进行两次消防疏散演练，在演练前进行消防知识讲解，将消防管理工作贯穿于员工工作过程中。

　　2、加强消防系统的运行维护，保证系统稳定运行。

　　消防自动控制系统是消防安全技术防范的基本保证。202\_，后勤部进一步加强消防系统的维修维护工作，要求系统问题维修不过夜，保证了消防系统的稳定运行。在具体工作中，后勤部强化以下三方面的工作：一是消防设施设备保养的标准化。针对各类消防设施设备，在年初确定保养标准和保养检测周期，同时加强问题的整改跟踪和验收检查，确保所有设施设备处于良好状态；二是对可移动消防设备进行特殊资产管理，保证“可使用、不遗失”的管理要求；三是完善报修流程，实行维护和监督分开，促进整改跟踪，长沈两店截止日前先后发生20次消防报警故障，均在规定时间内得到解决。

　　3、加强安全检查，及时消除事故隐患。

　　后勤部每年要求组织4次专项安全隐患检查，通过已完成的三次安全检查，长沈两店共发现安全隐患达460项，其中长春店311项，沈阳店149项，所有的问题均已在规定期限内整改完毕；在落实部门安全检查的同时，日常的巡视检查也是非常重要的工作内容，后勤部202\_年对安全检查项目进行了分类，根据工作重点不同，实行日检、周检、月检、随机检查等不同的检查类别，使工作检查的针对性更强；对于重点部位的消防安全工作，实行专人盯防，最大强度的避免了安全事故的发生。通过一年的努力，11年全年长沈两店均未发生火险事故，保证了商场的安全运行。

　　4、强化治安综合治理，为营业创造有利的服务环境。

　　在重视消防安全管理的同时，后勤部也加强了公司内部安全治理工作。202\_年，在治安工作中，后勤部主要从以下三方面入手：一是加强与营业部门协调，打击盗窃商品的行为及协助处理顾客纠纷，截止日前，长沈两店共接警155次，直接抓获到商场的各类犯罪嫌疑人20人次，受到顾客和供应商的好评，全年保安部20人次受到集团的表彰奖励。二是与收银等部门协调，打击“倒卡“行为，截止日前，后勤部采取直接盯防等方式确认并采取措施处理倒卡人员9人次，基本杜绝了倒卡人员在我商场内公开从事倒卡活动。

        四、重视员工持续培训工作，努力提高后勤员工的整体素质，加强后勤员工队伍建设。

　　针对后勤部员工结构中基层服务人员偏多，整体文化素质偏低的实际状况，202\_年，后勤部有针对性的开展员工培训工作，从提升员工岗位胜任能力入手，加强员工的服务意识，流程意识，团队意识，形象意识，在整体打造适应公司发展的后勤服务团队。

　　1、加大岗位训练力度，尤其是各种紧急情况的处理的演练。

　　202\_年，后勤部在每周两次消防疏散演练的基础上，将日常的员工岗位训练扩大到停电、停水、特殊天气、跑水、设备停运、重大治安事件处理等多方面。每月都进行就循环演练。在演练过程中，强调各部门各岗位的相互协调配合。同时，通过每次演练调整工作标准，及时发现问题，提升了员工处理紧急情况的能力；11年后勤部长沈两店先后进行各类紧急情况演练70余次，每次演练场形成演练报告，对演练实际情况进行分析，总结经验和不足，从而也提升了员工配合协调处理工作的能力。

　　2、强调服务标准化，提高员工的现场服务能力。

　　在公司营业过程中，后勤员工不可避免地直接面对顾客，因此，后勤部在教育员工如何在工作过程中减少对顾客的干扰和影响外，更进一步重视如何能更好地为顾客顾客提供直接的服务。在202\_年，后勤部组织了员工对所有商场品牌，业种位置进行培训，要求员工在需要时能迅速到达指定位置，同时，在顾客咨询时能准确为顾客提供服务。通过培训，日前后勤员工中大部分能熟记品牌及业种位置，为处理工作及为顾客提供服务提供了便利的条件；在直接面对顾客的岗位，后勤部还强调服务的标准化，避免不同人员服务出现差异，保持了服务的一致性。

　　3、强化员工的礼貌礼仪考核，提升员工对外形象。

　　后勤部从以下几方面加强了后勤员工礼貌礼仪工作：一是从坐、立、行等基础方面规范员工行为，检查督促员工养成良好的习惯；二是从着装仪表上加强日常检查监督，强调岗前正容。工人在完成工作任务后迅速更换脏的工装，确保在新工作任务时干净着装；三是加强特殊员工的日常岗位训练，保安部每天早上长期坚持进行员工队列训练，使保安员形成了较好的行为习惯。

　　4、细化工作标准，推行员工岗位工作量化考核工作。

　　为了使员工进一步对自己的工作职责更加清晰。后勤部在准确规定各岗位工作职责的基础，对岗位实际工作内容进一步细化，确定工作每个环节和内容的细化工作标准，形成岗位工作量化考核表。日前，后勤部从经理到一般员工均完成了岗位工作量化考核表的制定，使员工工作考核有据可依，基本达到“细化、量化、清晰化“的管理目标。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！