

<<高等学校后勤服务项目管理（上中下）>>

图书基本信息

书名：<<高等学校后勤服务项目管理（上中下）>>

13位ISBN编号：9787810974745

10位ISBN编号：7810974742

出版时间：2009-9

出版时间：河北大学出版社

作者：陈军平 编

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## 前言

近年来，随着我国高等教育事业的快速发展，为适应高校教学科研活动对后勤保障服务的需求，各地高校根据“市场提供服务，学校自主选择，政府宏观调控，行业自律管理，职能部门监管”的新型高校后勤保障体系的要求，采取不同的形式，对新型后勤保障体系建设进行了有益的探索，总结出了很多好的经验，推动了高校后勤社会化的发展。

河北大学后勤集团撰写出版的《高等学校后勤服务管理丛书》，是河北大学后勤集团在高校后勤社会化改革以来，对建立新型高校后勤保障服务体系的积极探索，是后勤服务专业化的实践总结，为深化高校后勤社会化改革、建立新型高校后勤保障体系提供了很好的经验。

实行后勤服务项目管理，为高校后勤服务提供了市场化操作的基本方法。

在市场化运行中，委托高校根据自身办学的需要，自主确定所要委托的后勤服务项目，自主确定后勤服务项目的质量标准，自主选择能够满足后勤服务质量要求的服务组织，从而大幅度地减少后勤服务成本，实现以较低的成本获得较高质量的后勤保障服务，促进了提高办学质量和办学效益。

同样，作为提供高校后勤服务的企业，通过市场环境下的双向选择，选择符合。

企业专业技术特点的后勤服务项目。

通过专业化的管理手段，既可以提供规范的服务，又可以节约经营成本，在高校后勤服务市场中获得长期稳定的经营利润，不断将企业发展壮大。

## 内容概要

本书按照高等学校后勤服务项目管理的一般原理，对项目组织形式、管理方式、服务标准、操作规程等进行了阐述。

既依据和遵循国家相关法规政策，又结合高等学校的实际；既有理论探索，又有实践总结；既有宏观管理方法，又有具体服务标准，对国内相关管理者和研究者具有重要的参考意义。

书籍目录

上册 《高等学校后勤服务管理丛书》序言 《高等学校后勤服务管理丛书》前言 第一章 高等学校后勤服务项目管理绪论 第一节 高等学校后勤服务概述 一、高等学校后勤服务概念 二、高等学校后勤服务的性质 三、高等学校后勤服务的基本特征 第二节 高等学校后勤服务的基本原则 一、坚持“三服务、两育人”的原则 二、服务高于利润原则 三、服务创新原则 四、和谐互动式服务原则 五、市场产业化利润原则 第三节 高等学校后勤服务基本内容 一、高等学校后勤服务内容的划分 二、高等学校后勤服务的方式 第四节 高等学校后勤服务的项目管理 一、后勤服务专业化管理 二、后勤服务规范化 三、后勤服务项目管理 第五节 高等学校后勤服务的基本环节 一、后勤服务项目的策划阶段 二、高等学校后勤服务前期准备阶段 三、高等学校后勤服务项目的启动实施阶段 四、高等学校后勤服务项目的日常运作阶段 五、高等学校后勤管理服务项目的撤管 第六节 高等学校后勤服务市场开发 一、高等学校后勤管理服务市场概况 二、高等学校后勤服务市场的含义与内容 三、高等学校后勤服务市场开发策略 第二章 高等学校后勤服务企业 第一节 高等学校后勤服务企业的性质 一、公司的基本概念 二、高等学校后勤服务企业的性质 三、高等学校后勤服务企业的几种形式 第二节 高等学校后勤服务企业的组织形式与机构设置 一、高等学校后勤服务企业的组织形式 二、高等学校后勤服务企业的机构设置 第三节 高等学校后勤服务企业的权利义务 一、高等学校后勤服务企业的权利 二、高等学校后勤服务企业的义务 第三章 高等学校后勤服务涉及的相关部门、组织和机构 第一节 政府行政管理部门 一、教育管理部门 二、工商管理部门 三、税务管理部门 …… 第四章 校园综合服务项目管理 第五章 学生公寓服务项目管理中册 第六章 高等学校住宅区物业服务项目管理(一) 第七章 高等学校住宅区物业服务项目管理(二) 第八章 后勤服务项目质量管理 第九章 后勤服务项目安全管理下册

## 章节摘录

插图：二、服务高于利润原则服务高于利润原则有两层含义：第一，要求后勤服务坚持“三服务，两育人”的服务宗旨，一切从服务出发，把服务作为首要任务。

第二，要求在后勤服务中坚持质量第一的思想，提高服务质量意识，为教学科研和师生员工提供优质的服务产品。

后勤服务组织的根本任务是为教学科研活动提供后勤保障服务，服务是高校后勤服务的重要属性。

坚持“三服务，两育人”的服务宗旨，一切从服务出发，把服务作为首要任务。

就是在高校后勤服务中，牢固树立服务意识，一切工作都要立足于教学科研的需要、立足于教职工和学生的需要。

要将教学科研和教职工及学生的需要放在首要位置，将经营服务的利益放在次要位置；每一个服务项目的决策要首先考虑到教学科研和教职工及学生的受益，其次才考虑经营服务的收益。

当一个服务项目教学科研或教职工和学生需要，但可能没有经营服务收益，也要采取必要的方法组织实施，以满足教学科研和教职工及学生的需求。

坚持质量第一，提高服务质量意识，为教学科研和师生员工提供优质的服务产品。

后勤服务质量具有特殊的意义，它具有区别于社会一般服务产品质量的显著特点，即高校后勤服务质量的优劣不仅影响后勤服务组织的声誉，而且还影响高校的声誉，直接影响高校的办学效益。

因此，要把后勤服务的质量与高校的教学科研工作联系起来，充分认识后勤服务质量的特殊意义。

在服务活动中，合理使用委托经费，将有限的资金用于服务质量的提高上来，在服务的每一个环节上、每一个操作过程中都要真正落实质量管理制度，为教学科研和师生员工提供优质的服务产品。

三、服务创新原则后勤服务行业是高校后勤体制改革中产生的新型服务行业。

在高校后勤服务行业的各发展阶段，要不断总结经验、丰富服务内容，在后勤服务的理论和实践中不断地创新，这样才能使高校后勤服务行业得到迅速的发展。

编辑推荐

《高等学校后勤服务项目管理(套装上中下册)》：高等学校后勤服务管理丛书

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>