

改造流程 面向市场 开拓延伸

——复旦大学后勤公司积极提升服务水平

上海复旦后勤服务发展有限公司（简称“复旦大学后勤公司”）是复旦大学根据教育部和上海市教委关于高校后勤社会化改革的总体要求，于2000年将后勤服务的经营实体注册成立的独立核算、自主经营、自负盈亏的企业法人单位，是复旦大学所属的全资服务企业。

近年来，复旦大学后勤公司在继承传统优势的基础上积极推进改革，开拓全新的服务形式和服务内容，持之以恒地贯彻“以创新为先导，以服务为核心，以质量为生命”的企业文化，面向市场竞争制定企业战略，积极进行业务流程再造，提升企业的核心竞争力。

一、着眼具体业务，进行流程再造。

公司着眼于后勤服务的标准化、规范化，先后在零修业务流程国标化、车辆运输业务平台化、专家楼管理公寓化、学生餐厅风味多样化、校名文创产品实用化等方面进行了流程再造。公司的产品和服务越来越得到师生的认可，在校内的服务体量也稳步上升。公司获得了“中国教育后勤校园物业服务特色单位”等荣誉，校名纪念品中心与全国近20家高校达成了合作。

二、面向市场压力，调整公司结构。

公司根据企业化的特点调整组织结构，首先加强了人力资源部的建设，在人力资源规划、招聘与配置、培训、薪酬绩效管理、劳动关系管理等方面制定了许多实用的规章制度，同时充分利用先进的管理工具和技巧，为公司发展解决了人才紧缺的困扰。

2016年，公司成立了市场拓展部，主要承担为公司各部门及子公司在校外积极寻找相关业务的职责。

2018年，公司成立了研发部，主要职责是利用信息化手段解决管理中的痛点问题，从而提高管理水平，并延展公司的服务内容。

根据“专业化、区域化、多元化”的原则，在2015至2016年间，公司逐步组建了多个后勤服务的专业子公司，囊括了餐饮、物业、商贸、装饰工程、汽车租赁等行业范围，从而做大企业规模，使公司真正融入社会市场的竞争。

三、利用信息技术，研发管理工具。

经过多年的校内后勤服务历程，公司发现后勤管理手段与社会发展比较来说还是相对落后，一些痛点有待解决，决定利用信息化手段来改善这些问题。

公司从2016年开始，组织开发了适合于高校实际应用的《资产管理运维系统》，目前已在多个高校试用并取得了成功。

2018年6月，公司成立研发部，利用自身对后勤传统业务流程再造过程中所获得的宝贵经验，同时依托复旦大学的技术力量，相继开发了车辆运营管理软件、厨房火灾预警系统等投入实用的信息化系统，同时也在智能柜系统、智能结算系统等方面进行了尝试。

复旦大学后勤公司传承了“服务·牺牲·团结”的复旦精神，以服务社会为己任，立足于平凡岗位创造价值。公司将百年名校的责任意识和文化底蕴融入到各类服务工作中，并通过悉心的服务，使复旦精神向外绵延和传播。