

企业内保工作从管理型向管理服务型转型的思考

闫胜奇

国能神东煤炭集团 陕西 榆林 719315

摘要：企业内保工作从管理型向管理服务型转型是顺应时代发展的必然趋势。传统管理型内保侧重管控，易引发矛盾；管理服务型则强调服务与管理的融合。转型需转变思想观念、加强基础建设、创新管理机制、强化内外协作。此转型能提升内保工作效能，增强员工满意度，助力企业安全稳定发展，是内保工作现代化发展的关键路径。

关键词：企业内保工作；管理服务；转型的路径

引言：在当今企业发展的新形势下，内保工作作为企业安全稳定的重要保障，正面临着从管理型向管理服务型转型的挑战与机遇。传统管理型内保工作模式在维护企业秩序方面发挥了重要作用，但随着企业规模扩大、业务多元化发展，其局限性也逐渐显现。如何实现内保工作的顺利转型，以更好地适应企业发展的需求，成为当前企业内保工作亟待解决的重要课题。

1 企业内保工作的主要职责与功能

企业内保工作是维护企业安全稳定、保障生产经营秩序的重要防线，其主要职责与功能涵盖多方面：在安全防范方面，内保部门需建立健全企业安全管理制度，制定并执行安全巡逻、监控、门禁等措施，防范盗窃、破坏等治安事件，守护企业资产安全。加强对重点区域、关键设施的巡查力度，及时发现并消除安全隐患。在应急处置上，内保团队要制定各类突发事件应急预案，组织定期演练，确保在火灾、自然灾害、安全事故等紧急情况下，能够迅速响应、有效处置，最大限度减少损失。另外，内保工作还承担着内部秩序维护的职责，通过规范员工行为、调解内部矛盾，营造和谐稳定的工作环境。同时与外部公安、消防等部门保持密切沟通协作，形成联防联控机制，共同应对各类安全挑战。

2 管理服务型内保工作的核心理念

2.1 以服务为中心，寓管理于服务之中

管理服务型内保工作的核心理念之一是“以服务为中心，寓管理于服务之中”。这意味着内保工作不应局限于传统的管控思维，而应将服务作为出发点和落脚点。内保人员需深刻认识到，为企业员工、客户及访客提供优质、高效的服务，是赢得信任、树立良好形象的关键^[1]。在服务过程中，内保人员应主动了解各方需求，积极协助解决遇到的问题，如指引路线、提供安全咨询等。同时将管理要求自然融入服务流程，通过规范、贴心的服务引导大家自觉遵守企业规章制度和安全规范。

例如，在门禁管理中，以热情、专业的态度进行身份核验，既保障企业安全，又让服务对象感受到尊重与便利。这种理念下，内保工作不再是冰冷的约束，而是充满温度的关怀与支持，有助于营造和谐、有序的企业环境。

2.2 强调人性化管理与情感沟通

强调人性化管理与情感沟通是管理服务型内保工作一重要核心理念。人性化管理要求内保工作充分考虑人的需求和感受，摒弃简单粗暴的管理方式。内保人员应尊重每一位服务对象的个性差异，关注他们的情绪变化，在处理问题时更加灵活、包容。情感沟通则是搭建内保人员与服务对象之间信任桥梁的关键。内保人员要善于倾听他人的想法和诉求，用真诚、亲切的语言进行交流，让对方感受到被理解和重视。通过有效的情感沟通，能够及时化解矛盾、消除误解，增强彼此之间的认同感和归属感。例如，定期组织员工座谈会，倾听大家对内保工作的意见和建议，共同探讨改进措施，使内保工作更加贴近员工需求，提升整体工作效果。

3 管理服务型内保工作的主要特点

3.1 主动服务，预防为主

管理服务型内保工作将主动服务作为核心驱动力，摒弃了传统内保工作被动应对的弊端。主动服务意味着内保人员不再局限于等待问题出现后再进行处理，而是积极主动地深入企业各个层面，提前了解需求、发现潜在问题，并采取有效措施加以解决。在日常工作中，内保人员会定期走访企业各部门，与员工进行沟通交流，了解他们在工作、生活中可能面临的安全问题以及对内保工作的期望和建议。通过这种方式，内保人员能够及时掌握企业内部的动态信息，为制定更加精准的安全防范策略提供依据。例如，在了解到某部门近期频繁有外部人员来访后，内保部门会主动加强对该区域的巡逻和监控，增加门禁管理力度，确保企业资产和员工安全。预防为主是管理服务型内保工作的重要原则。内保人员

深知“防患于未然”的重要性,通过建立健全安全预防体系,将安全隐患消除在萌芽状态。一方面,加强安全宣传教育,定期组织员工开展安全培训活动,提高员工的安全意识和自我防范能力。培训内容涵盖消防安全、治安防范、网络安全等多个方面,采用理论讲解与实际操作相结合的方式,让员工真正掌握安全知识和技能。另一方面,加大对企业重点部位和关键环节的安全检查力度,定期对消防设施、电气设备、监控系统等进行检查和维护,确保其正常运行。运用现代科技手段,如安装智能安防系统、建立安全预警平台等,实现对企业安全状况的实时监控和预警,及时发现并处理异常情况。

3.2 灵活应变,快速响应

管理服务型内保工作面临着复杂多变的环境和各种突发情况,因此灵活应变和快速响应能力至关重要。内保人员需要具备敏锐的洞察力和果断的决策能力,能够在短时间内根据不同的情况做出正确的判断和应对措施。在面对突发事件时,内保部门要迅速启动应急预案,组织人员赶赴现场进行处置。例如,当发生火灾时,内保人员要第一时间拨打火警电话,同时组织员工疏散,引导大家按照预定的疏散路线有序撤离,确保人员生命安全。在处理治安案件时,内保人员要迅速控制现场局面,保护好相关证据,协助公安机关开展调查工作^[2]。为了实现灵活应变和快速响应,内保部门需要不断加强应急演练,提高内保人员的应急处置能力和协同作战能力。通过模拟各种突发情况,让内保人员在实战中积累经验,熟悉应急处置流程,提高应对突发事件的能力和效率。建立健全信息沟通机制,加强与各部门之间的信息共享和协作配合,确保在突发事件发生时能够迅速调动各方资源,形成合力进行处置。

3.3 综合管理,全面覆盖

管理服务型内保工作强调综合管理和全面覆盖,旨在为企业提供一个全方位、多层次的安全保障体系。综合管理要求内保部门不仅要关注企业的治安防范、消防安全等传统安全领域,还要涉及到网络安全、信息安全、食品安全等新兴安全领域。在治安防范方面,内保部门要加强与当地公安机关的协作配合,建立健全治安联防机制,加强对企业周边环境的巡逻和监控,严厉打击各类违法犯罪活动。在消防安全方面,要定期组织消防演练,检查消防设施设备的完好情况,确保消防通道畅通无阻。在网络安全方面,要加强对企业网络系统的安全防护,建立网络安全监测预警机制,及时发现并处理网络安全威胁。在信息安全方面,要加强对企业重要信息的保密管理,防止信息泄露。在食品安全方面,要

加强对企业食堂、食品供应商的管理和监督,确保食品质量安全。全面覆盖则要求内保工作要覆盖企业的各个区域和环节,不留死角。从企业的办公区域到生产车间,从员工宿舍到停车场,都要纳入内保工作的管理范围。内保人员要定期对各个区域进行安全检查,及时发现并消除安全隐患。加强对企业员工、客户及访客的安全管理,建立健全人员出入登记制度、安全告知制度等,确保企业人员和财产安全。通过综合管理和全面覆盖,管理服务型内保工作能够为企业创建一个安全、稳定、和谐的发展环境,促进企业的可持续发展。

4 企业内保工作从管理型向管理服务型转型的路径

4.1 转变思想观念,树立服务意识

企业内保工作从管理型向管理服务型转型,首要任务是转变思想观念,牢固树立服务意识。传统管理型内保工作往往侧重于对企业的安全管控,强调秩序维护和规则执行,这种观念容易使内保人员形成“管理者”心态,在工作中表现出较强的权威性和指令性,而忽视了服务对象的需求和感受^[3]。在转型过程中,内保人员需要深刻认识到,企业的内保工作本质上是为企业全体员工、客户以及访客提供安全保障服务。这意味着要从内心深处将服务理念贯穿于工作的每一个环节。企业应加强对内保人员的思想教育和培训,通过开展专题讲座、案例分析、经验交流等活动,引导内保人员树立正确的服务观念。建立相应的激励机制,对在服务工作中表现突出的个人和团队给予表彰和奖励,激发内保人员的服务积极性和主动性。只有当内保人员从思想上真正实现从“管理者”到“服务者”的转变,才能为管理服务型内保工作的开展奠定坚实的思想基础。

4.2 加强内保基础建设,提升服务能力

加强内保基础建设是提升服务能力、实现转型的关键环节。这包括硬件设施建设和人员素质提升两个方面。在硬件设施方面,企业要加大对内保工作的投入,完善安全防范设施。例如,升级监控系统,实现对企业重点区域和关键环节的全方位、无死角监控;配备先进的门禁系统,提高人员和车辆出入管理的效率和安全性;建设应急指挥中心,实现对各类突发事件的快速响应和统一指挥调度。要定期对硬件设施进行维护和更新,确保其正常运行。人员素质提升是内保基础建设的核心,企业应制定系统的培训计划,定期组织内保人员参加专业技能培训,涵盖安全防范、应急处置、消防知识、法律法规等多个领域。通过培训,使内保人员掌握先进的安全管理理念和方法,提高业务水平和应对突发事件的能力。还要注重培养内保人员的沟通能力和服务

意识,通过模拟演练、角色扮演等方式,让内保人员学会如何与服务对象进行有效的沟通和交流,以更加人性化、专业化的方式开展工作。

4.3 创新管理机制,提高管理效率

创新管理机制是推动企业内保工作从管理型向管理服务型转型的重要保障。传统的管理机制往往存在流程繁琐、效率低下等问题,难以适应现代企业对内保工作高效、便捷的需求。企业应引入信息化管理手段,建立内保工作信息化管理平台,实现内保工作的数字化、智能化管理。通过该平台,可以实时掌握企业内的安全状况、人员动态等信息,提高信息传递的及时性和准确性。例如,利用移动终端设备,内保人员可以随时随地上报安全隐患、处理突发事件,管理人员可以及时进行审批和指挥调度,大大提高了工作效率。同时要优化内保工作流程,简化不必要的环节和手续,明确各岗位的职责和权限,建立科学合理的绩效考核机制。将服务质量和效率纳入绩效考核指标体系,激励内保人员积极履行职责,提高工作积极性和主动性,还可以借鉴先进的管理经验和方法,如精细化管理、标准化管理等,不断提升内保工作的管理水平和服务质量。

4.4 加强内外协作,形成合力

企业内保工作的转型离不开内部各部门之间以及与外部相关单位的协作配合。只有形成合力,才能更好地实现管理服务型内保工作的目标。在企业内部,内保部门应与其他部门建立良好的沟通协调机制,加强信息共享和协同作战能力。例如,与人力资源部门合作,共同开展员工安全教育培训工作;与行政部门配合,做好企业设施设备的安全管理工作;与生产部门协作,加强对生产现场的安全监管等。通过内部协作,实现资源的优化配置和工作的无缝对接,提高企业的整体安全管理水

平^[4]。在外部,企业应积极与当地公安机关、消防部门、社区等建立合作关系。与公安机关保持密切联系,及时获取社会治安信息,共同打击各类违法犯罪活动;与消防部门联合开展消防演练和安全检查,提高企业的火灾防控能力;与社区合作,加强对企业周边环境的安全管理,共同维护社会稳定。通过加强内外协作,构建起一个全方位、多层次的安全保障网络,为企业的发展创造良好的内外部环境。企业内保工作从管理型向管理服务型转型是一个系统工程,需要企业在思想观念、基础设施建设、管理机制和内外协作等多个方面进行全面改革和创新。只有这样,才能不断提升内保工作的服务水平和管理效率,为企业的发展提供坚实的安全保障。

结束语

企业内保工作从管理型向管理服务型的转型,是一场深刻的变革。它不仅要求内保工作在理念、方法、机制上进行全面创新,更需要企业上下形成共识、协同推进。通过转型,企业内保工作将更加注重服务质量和效率,为企业发展营造更加安全、和谐、稳定的环境。相信在各方的共同努力下,企业内保工作必将实现成功转型,为企业的发展保驾护航。

参考文献

- [1]谢文明,江志斌,王康周,等.服务型制造与传统制造的差异及新问题研究[J].中国科技论坛,2021(9):59-65.
- [2]李燕峰.新形势下做好企业内保工作创新方法机制[J].法治与监督.2020(11).11-13
- [3]刘健华.数字化建设提升物业服务企业人工效能[J].中国物业管理,2022(12):78-79.
- [4]宋斌.企业内保工作从管理型向管理服务型转型的思考[J].建筑工程技术与设计,2021(23):4153.