

论科研人员的后勤保障工作——以 A 军工科研单位为例

董 轩 王 琨

北京临近空间飞行器系统工程研究所, 北京 100076

[摘要] 科研工作者有着重要的使命, 他们是科学技术的开发者, 是国家科技实力的坚强后盾。在日常工作中, 科研人员不仅要全身心投入研究工作, 还需要兼顾家庭等问题。因此, 如何确保科研人员的后勤保障工作成为研究的重点问题。本论文首先介绍后勤保障的内涵以及相关理论基础, 并系统论述科研人员当前主要的后勤保障需求, 结合 A 军工研究单位展开调研。然后论文以 A 军工科研单位为例, 对后勤保障工作的现状加以探讨, 从现有的服务内容、存在的问题分析, 明确科研人员后勤保障工作改革和发展的必要性。在此基础上, 论文对今后改革和发展的对策进行规划, 以期与实践工作提供参考。

[关键词] 科研人员; 后勤保障; 服务; 改革; 发展

DOI: 10.33142/mem.v5i2.11790

中图分类号: G311

文献标识码: A

Discussion on the Logistics Support Work of Scientific Researchers: Taking A Military Research Unit as an Example

DONG Xuan, WANG Kun

Beijing Near Space Vehicle Systems Engineering Institute, Beijing, 100076, China

Abstract: Scientific researchers have an important mission. They are the developers of science and technology and the strong backing of the country's scientific and technological strength. In daily work, researchers not only need to devote themselves wholeheartedly to research work, but also need to consider issues such as family. Therefore, how to ensure the logistical support of scientific researchers has become a key issue of research. This paper first introduces the connotation and relevant theoretical foundations of logistics support, and systematically discusses the current main logistics support needs of scientific researchers. It conducts research in conjunction with A military research unit. Then, taking A military research unit as an example, the paper explores the current situation of logistics support work, analyzes the existing service content and problems, and clarifies the necessity of reforming and developing logistics support work for scientific researchers. On this basis, the paper plans for future reform and development strategies, in order to provide reference for practical work.

Keywords: scientific researchers; logistics support; services; reform; development

引言

科研人员是国家技术开发的坚强后盾, 在经济全球化日益发展的今天, 任何一个国家综合国力的增强都必须以技术作为重要依托。科研人员在各个领域的工作贡献都将转化为先进生产力, 为我国新时期的建设提供保障。但科研人员长期以来担任繁重的工作, 无暇照顾自己的家庭, 身体健康也会受到影响。本文研究的目的在于揭示科研人员对后勤保障的各类需求以及服务满意度, 规划出提高后勤保障服务水平的实际举措, 体现实践指导意义。

1 研究概述

1.1 后勤保障的概念

后勤保障是指事业、企业及其他单位的人力运作、财产安全、或办公耗材的补给等等的统称。对科研单位来说, 科研即是核心工作。其核心工作的开展必须由庞大的支持系统为其提供服务。支持系统的工作既是基础性的, 又是核心工作顺利开展的保障。这个支持系统即后勤服务系统。后勤保障具有以下特点:

表 1 后勤保障的特点

特点	具体表现
广泛性	涵盖出租房屋、饭堂管理、基建管理、水电管理、车辆管理、文印、卫生打扫、维护维修及其他日常性事务。
服务性	后勤工作是服务工作, 从后勤工作的内容来看都是为本单位工作服务的, 是保证其他工作顺利进行的 service 性工作。
时效性	后勤管理工作是动态的活动, 每一项服务都有其即时性, 每一个后勤人员都要有很强时间观念, 办事必须做到果断、及时、合理、科学。
琐碎性	后勤工作着眼于生活和工作中的小事, 如果没有这些小事的全面准备, 就无法保证其他工作特别是核心工作的顺利进行。

1.2 科研人员的地位

科研人员是国家先进生产力的开拓者, 特别是在国防、军工等领域, 科研人员担当着国防安全防护的技术研究重任, 越是尖端科技的研发, 越需要他们投入更多的精力。科研人员从事的工作有其特殊性, 这表现在:

第一, 无形成果向有形成果的推动。科技研发的成果

需要通过生产转化为现实的生产力,即将科研的无形成果转化为有形成果。国家科技实力的增强,在任何有形成果方面的体现都来自于科研人员的贡献。

第二,知识的持续创造。科研人员从事研究的过程也是知识创造的过程,知识的持续创造建立在对旧有知识的吸收和新知识的开发,这是一个不断增值的过程,其工作价值是无限的,服务的范围是广阔的。

1.3 相关理论依据

本文研究的理论基础主要包括员工满意度理论和需求层次理论。

第一,员工满意度理论。员工满意度是一个比较值,员工将自身对工作满意的期望与实际感受对比,即实际感受/期望值,就得出了对员工满意度的测评。科研人员的后勤保障工作与其工作满意度有着直接的关联,当后勤保障比较完善时,他们会感受到工作单位给予的尊重和关怀,减轻生活压力,工作状态良好。第二,需求层次理论。需求层次理论是由马斯洛提出的著名管理理论。他指出人的需要是可以按层次划分的,一共包括五个层次:一,生理需要,二,安全需要,三,社会需要,四,尊重需要,五,自我实现的需要,即人类需求的最高阶段,实现自己的理想,发挥个人的能力,完成自己的既定目标。这五个层次的需求是从低到高不断递进的,当一种需要得到满足后,人们就会向更高的需求层次迈进,原因就在于激励的作用。当然,这五个层次的需求也是可以适当调整的。

2 科研人员对后勤保障的需求

科研人员对后勤保障的需求不仅广泛,而且存在一定的共性特征。本次研究笔者在综合调研科研人员需求的基础上,选择以 A 军工科研单位为例,发放调研问卷,从中挖掘共性特征分布。

2.1 科研人员后勤保障工作的职责

科研单位后勤保障的服务职能主要表现在三个方面,一是为科研单位的建设和持续发展创造必要的物质条件;二是做好后勤保障工作,确保科研工作的正常运转;三是努力掌握服务技能,为科研人员的生活提供优质服务。因此,对科研人员的后勤保障从根本上分为两个层面,一是工作,二是生活。无论哪一个层面的后勤保障,都是以服务为核心,为宗旨。一方面,科研人员从事研究工作必须以一定的现实条件为依托,如计算机、通讯设备、打印设备、计算和测量工具、纸张、相关仪器等。另一方面,科研人员在生活中不是独立的个体,他们需要组建家庭。为科研人员生活提供的后勤保障服务应当能够解决生活的后顾之忧,减轻他们的生活负担,最重要的是帮助科研人员节省精力,以轻松的心态迎接工作,同时享受快乐的家庭生活,提高工作和生活的满意度。

2.1 科研人员对后勤保障工作的需求

在科研工作中,科研人员对工作层面的后勤保障需求

存在普遍性,主要表现在以下几个方面:

第一,环境卫生需求。科研人员的工作环境会影响到其工作情绪。在相对舒适整洁的环境中工作,有助于提高工作效率,相反则会引发烦躁的情绪。

第二,办公硬件和软件需求。科研人员对办公硬件和软件的需求不仅体现在设施的具备和完善,而且需要办公硬件和软件能够时刻正常运转。

第三,工作后援支持需求。科研人员在研究中经常涉及图文的打印、复印,或是文件的装订、借阅,或是需要出差考察。表面看来,这些后援支持工作与科研成果的取得并无直接关联,实际上它们影响的是科研工作效率,同时也会影响科研人员的情绪。

2.2 生活层面的后勤保障需求

衣食住行是科研人员生活层面后勤保障的需求体现,而且相对工作层面的需求而言,生活层面的需求更加广泛。工作后勤保障需求主要集中在科研院所内部,地理位置比较集中,而生活后勤保障却在时间和空间方面有所延伸,具体表现在以下几个方面:(1)照顾父母的需求。(2)照顾子女的需求。(3)维护健康的需求。(4)居住条件需求。(5)相关家政需求。因为科研人员在照顾家庭的过程中经常面临时间紧迫的问题,对一些生活问题无暇顾及。

2.3 科研人员的需求调研反馈

为挖掘科研人员对以上后勤保障工作的需求程度,本次研究选取以 A 军工研究单位作为调研对象,通过调研问卷的发放和收集整理,以便量化科研人员的后勤保障需求。本次问卷调查的情况如下,内容详见附录。

表 2 A 军工科研单位科研人员后勤保障需求调研情况

调研情况	具体细节
调研目的	了解科研人员对上述各类后勤保障工作的需求比例。
调研方式	采取随机调研的方式,向在岗科研人员发放调研问卷并配合简单访谈。
调研时间	2011 年 2 月 10 日—2011 年 2 月 20 日。
调研地点	选择北京 A 军工科研单位作为调研地点。
调研数量	本次调研共发放调研问卷 100 份,有效回收 100 份,有效回收率 100%。
调研结果	调研问卷回收后进行统计,制作统计图,并总结简单的回答。

2.3.1 工作层面的后勤保障需求反馈

调研中,A 军工科研单位科研人员对工作层面的后勤保障需求反馈如下:绝大部分的科研人员都表示工作环境、办公硬件和软件、工作后援支持对他们非常重要,他们的工作会受到环境、办公条件、后援不同程度的影响。如图 1 所示。

2.3.2 生活层面的后勤保障需求反馈

调研中,A 军工科研单位科研人员对生活层面的后勤保障需求反馈如下:

首先,在父母和子女照顾方面,相当比例的科研人员都表示非常需要或比较需要承担照顾责任,而且有的科研人员要同时担当照顾老人和子女的任务,其家庭压力可想而知。如图 2 所示。

其次,在个人健康服务、居住和家政方面,科研人员也比较需要能够获得服务支持。如图 3 所示。

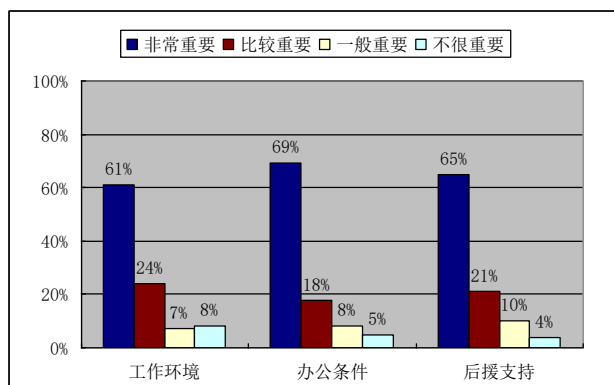


图 1 科研人员对工作层面的后勤保障需求反馈

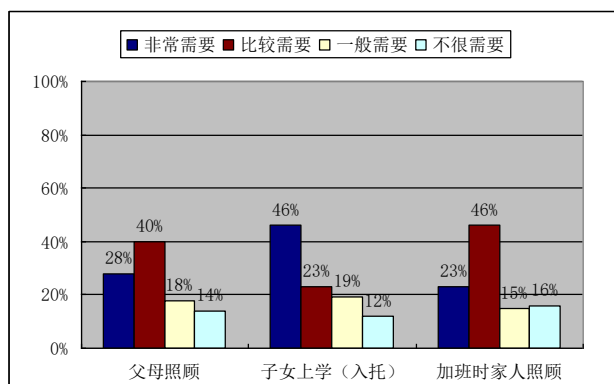


图 2 科研人员承担家庭照顾责任的需求反馈

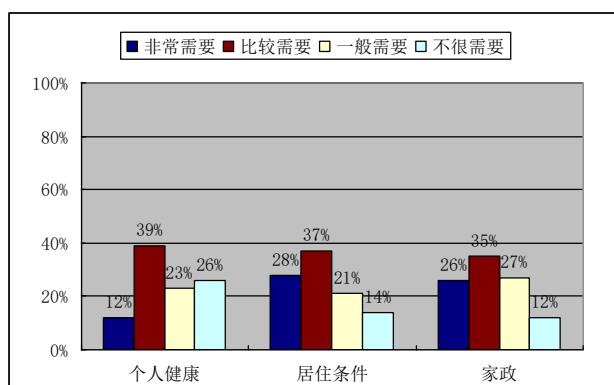


图 3 科研人员对个人健康、居住、家政方面的后勤保障需求反馈

加班时虽然不是经常出现生病的情况,但对一些临时出现的健康方面的小问题,科研人员需要能够获得及时的帮助,以免耽误正常的工作;个人在京工作、结婚,以及父母和子女照顾所处的不同阶段,会在住宅方面有相应的需求,这是非常实际的问题,如人口增加对住宅空间的要求;在工

作繁忙的时期,有偿形式的家政支持也是他们比较需要的。

3 科研人员后勤保障工作的现状

以 A 军工科研单位为例,在明确科研人员后勤保障需求的基础上,通过对比当前单位所能提供的后勤保障服务,以及科研人员的满意度,可以发现现有工作的不足,认识后勤保障改革与发展的必要性。

3.1 科研单位提供后勤保障服务的主要内容

调研中 A 军工科研单位在工作层面的后勤保障服务包括办公室维护、工作后援支持、食堂餐饮、停车场地等;生活层面的后勤保障服务包括子女上学的派车制度、住房保障等。

3.1.1 工作层面的后勤保障内容

A 军工科研单位目前提供的工作后勤保障主要包括:

第一,办公室维护。每天有专门负责清洁的工作人员负责打扫办公室卫生,后勤部门设有办公硬件维修和软件维护人员。

第二,工作后援支持。单位设有独立的打印、复印、装订办公室,印刷设备齐全,在正常工作时间内有专人负责协助印刷和装订。

第三,食堂餐饮。单位设有职工食堂,提供午餐和晚餐服务,对需要加班的科研人员可保障工作餐。

第四,停车场地。由于 A 科研单位距市区较远,单位内设有机动车和非机动车停车场地,有专人负责管理维护。

3.1.2 生活层面的后勤保障内容

A 军工科研单位目前提供的生活后勤保障主要包括:

第一,子女上学的派车制度。单位执行审批派车制度。A 军工科研单位地处偏远,说周边地区缺少知名的中小学。第二,住房保障。住房的保障主要分为两种形式。一是单身的科研人员,单位提供单身宿舍。

3.2 科研人员后勤保障工作存在的问题

3.2.1 科研人员对后勤保障工作的满意度

调研中 A 军工科研单位的科研人员对后勤保障工作的满意度表示如下:

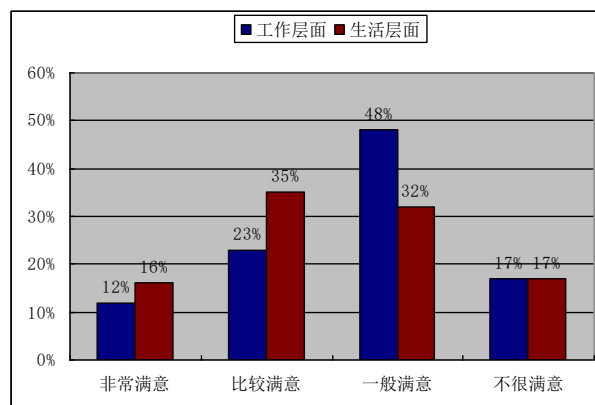


图 4 科研人员对后勤保障工作的满意度评价

从中可以看出,科研人员对后勤保障的满意度并不是

很高,比较集中在“一般满意”的水平,“非常满意”和“比较满意”的人数总和不超过半数。

3.2.2 科研人员后勤保障工作存在的问题

从A军工科研单位的调研可以看出,科研人员的后勤保障工作目前存在以下问题,这些问题在其他科研单位也会有不同程度的体现:

第一,后勤保障内容不够全面。工作方面的后勤保障仅限于基本水平,能够维持正常的科研工作,整体的办公环境还应再上一个台阶;生活方面的后勤保障在加班健康保障、老人照顾、家政等方面,他们的需求还得不到有效的保障,当此类生活问题发生时,他们的工作和生活都会受到影响。

第二,现有保障内容有待完善。除欠缺的保障内容以外,现有的后勤保障服务也需要提高质量。以停车场为例,随着机动车辆的增加,特别是今后还需要逐年递增科研人员数量,现有的停车场空间非常紧张,与现代化停车场的装备仍然有差距。调研中,有不少科研人员指出,办公硬件维修速度需要提高,采购也应更加及时,派车制度应更合理,以提高效率,节省成本。

3.2.3 科研人员后勤保障工作改革与发展的必要性

在国家“十二五”发展期间,科研工作仍然是核心之一。但实际情况是科研人员的后勤保障需求不易被理解。例如,后勤保障部门为科研人员提供的专项服务超越了其他部门,就会引起争议。事实上,科研工作的强度、压力具有隐性的特点,不是单纯依靠物质成果、定量成果可以体现的,他们劳动成果、智慧结晶的价值甚至是无限的,后勤保障是他们无忧工作的前提。现有的后勤保障服务与科研人员的需求之间存在一定的差距,科研人员的满意度不高。因此,实施科研人员后勤保障工作的改革与发展不仅是必要的,也是迫切的。

4 科研人员后勤保障工作改进的对策

为更好地推进科研人员的后勤保障工作,今后科研单位的领导应加强对后勤保障工作的重视,实行后勤保障社会化改革,建立健全管理制度,并成立以科研人员为代表的需求委员会,以加速后勤保障的改革与发展。

4.1 提升领导对科研人员后勤保障工作的重视程度

科研人员后勤保障服务的改进并不存在严重的技术“瓶颈”,领导层的重视更具有直接的推动力。

4.2 积极实行科研人员后勤保障的社会化改革

科研单位后勤部门长期依靠资金拨款,缺乏改革的动

力,单位领导应大力实施后勤保障的社会化改革,将有限的资金发挥出更有力的服务效能,要通过社会化改革,建立单位内部的有偿服务机制,由行政拨款转为经济结算制,推进后勤服务的商品化、社会化进程,并要面向社会,开拓市场,参与竞争,壮大实力。

4.3 建立健全科研人员后勤保障的管理制度

科研单位后勤保障工作的社会化改革离不开规范的制度约束,按照管理科学化、保障法制化、服务社会化的方向,加强后勤管理制度建设,提高科学管理水平,用完善的制度、科学的管理来规范和约束服务行为,这是深化改革的需求所在。改革中应推行后勤服务承诺制,对服务质量、服务时效、服务态度明确做出承诺,并建立反馈和整改制度,接受服务对象和群众监督

4.4 成立科研人员后勤保障需求领导小组

为实施后勤保障制度的效果评估,更全面地了解科研人员的保障需求,科研单位应建立科研人员内部的后勤保障工作小组。它的作用与小区的业主委员会有异曲同工之处,主要负责对科研人员后勤保障的需求进行研究,随时发现新的服务需求,评价后勤服务部门的工作质量,提出今后应增加的服务内容或改进的环节。

5 结语

科研人员是国家科技发展的核心力量,为确保科研人员全心工作,提供优质全面的后勤保障服务是非常必要的。A军工科研单位的后勤保障问题带有一定的普遍性,科研单位虽然能够保障基本的工作和生活后勤服务,但距离高质量的服务仍有待完善。在“十二五”规划的发展期间,科研单位的领导应积极推进后勤管理工作的改革,用社会化改革、制度健全、沟通交流等方式,拓展现有的服务内容,从而逐渐提升科研人员的工作满意度。

[参考文献]

- [1]刘治中.浅论科研院所后勤管理的社会化改革[J].中医药管理杂志,2010(6):53.
 - [2]曹晓丽.转制科研企业科研人员满意度问题与对策研究[J].环渤海经济瞭望,2009(11):1.
 - [3]李艳丽.浅议非营利科研机构后勤管理与产业开发工作[J].农业科研经济管理,2010(4):8.
- 作者简介:董轩(1982.10—)男,毕业院校:西安建筑科技大学本科,哈尔滨工业大学在职工程硕士,就职单位:北京临近空间飞行器系统工程研究所职位机关工作人员。