

加强人本管理提高监理服务质量 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/65/2021\\_2022\\_\\_E5\\_8A\\_A0\\_E5\\_BC\\_BA\\_E4\\_BA\\_BA\\_E6\\_c41\\_65657.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E5_8A_A0_E5_BC_BA_E4_BA_BA_E6_c41_65657.htm)

一、经营理念的跨越  
监理企业是技术服务型企业，以自身拥有的人才、技术等资源优势开展优质监理服务活动，只有在为业主的服务上获取回报，树立良好的社会信誉，才能实现企业发展的良性循环。几年来，公司以“拓市场、育人才、创优良、树品牌”发展方针为指导，经历了坎坷、艰辛的发展历程，以优质、高效的服务质量立足于竞争日趋激烈的建筑市场。从委托监理到参与投标，工程监理工作在摸索中不断前进，逐步得到规范，并建立了科学的质量管理体系。公司不遗余力地积极参加首府南宁基础设施建设，创建了一批重点工程、优良工程，凭着优质服务的辐射，在广西、首府同行业中树立了良好的形象。公司在经营过程中，凭借强大的吸引力，吸纳了一批硕士研究生、具有执业注册资格的监理工程师、高级工程师等技术、经济管理人才，并投入大量资金组织员工培训，不断提高员工职业道德和业务素质，促进了公司竞争力和员工竞争力的同步提高。科技和创新是21世纪社会和经济发展的主题，也是企业经营的决定性战略方针和经营措施。公司在巩固以往经营成果的基础上，进一步提高运作的高智能含量，不断加强管理，以优质服务为社会创造更多的精品工程，努力把公司建设成为管理科学严谨，经济效益显著，具有良好服务形象，较强可持续发展力，适应未来知识经济时代全球化竞争要求的智能型工程建设监理企业。因此，企业成长初期的“拓市场、育人才、创优良、树品牌”发展方针已

不能指导企业经营的思维方式和行为方式。反思现行的管理体系和经营模式，纵观未来时代发展形势，公司的经营理念定位转变为“以人为本、科学管理、服务至上、效益显著”。

二、人本管理 监理企业只有提高员工整体业务素质，才能为业主提供满意服务。公司在甄选、聘用、提拔、培训、福利等方面尽量展示对员工精神和追求的关注，引起员工对企业更深层次能动性的积极回应，创造企业人本管理的新鲜活力。

（一）人才培育

- 1、加强岗前培训，奠定坚实基础 每个新员工都要接受1天以上的岗前培训，培训的主要内容包括：  
（1）公司的发展史及组织体系。（2）企业核心价值。（3）公司规章制度。（4）如何使用《员工手册》。（5）施工监理的具体操作规程。（6）如何树立正确的职业道德观。（7）如何谋求个人职业生涯发展。对未参加监理工程师培训班学习的员工，均要求他们取得培训合格证后方准上岗。通过岗前培训，新员工较快地进入了工作角色，为开展下步工作奠定了坚实思想和技能基础。
- 2、学习有关法律法规，增强遵守职业道德意识 监理是公正的第三方，在工程项目监理过程中，必须维护业主与承包商双方的合法权益，协调好各方关系，妥善解决处理矛盾问题，特别是索赔问题，做到公平公正。因此，监理人员必须知法、守法、用法，自觉遵守职业道德。公司定期或不定期地组织员工学习国家和地方的有关法律法规，如建筑法、合同法、建筑工程质量管理条例、建设工程监理规范、招投标法、工程建设强制性标准等，党支部也采取有效措施加强员工职业道德教育。通过学习教育，监理人员增强了法律和职业道德意识，提高了依法管理的能力，能较全面地掌握运用有关法律法规知识依法处理问

题。3、制定实施年度培训计划，提高员工队伍整体素质 培训计划有部门培训计划和公司培训计划。内部培训由本单位或聘请的富有经验的专家讲课，外部培训则通过选送员工参加建设部、自治区、市内举办的学习班和研讨班等途径开展，如2000年前已考取监理工程师执业资格的员工，已全部参加了中国建设监理协会举办的总监理工程师学习班。部门培训由部门负责人组织实施，公司培训由总工程师办公室组织实施，公司综合管理部负责检查督促培训计划落实情况，并健全完善个人培训档案，以此作为员工专业技术考核的主要依据。2001年组织1500人次以上员工参加了各种形式的培训，员工队伍整体素质得到进一步提高。4、鼓励员工努力学习，提高专业技术和业务水平 公司制定激励措施积极鼓励员工利用业余时间考取第二专业学历。对获得第二专业本科学历，或考取全国监理工程师、造价师、结构师、建筑师等执业资格，或取得硕士研究生学位的员工，公司都给予一定的奖励。目前1/4以上的员工已学完或正在进修第二专业或更高学历。公司采取培训考核与奖金挂钩的形式，有力地提高了员工学习业务知识的积极性。5、注重培养使用年轻骨干，为公司发展积蓄后备力量 公司未来的发展要依靠年轻员工，公司非常重视培养和指导优秀的年轻员工。对暂未取得专业监理工程师资格的具有发展潜力和表现较好的年轻员工，我们有意识地让他们承担一些专业监理工程师的工作，让他们在实践中增长知识和才干。在贯标过程中，抽调了多位年轻员工参加贯标小组，让他们在老同志的指导下参加编写质量体系文件，熟悉贯标的全过程，组织他们参加内审员培训班学习并取得内审员资格。现在他们能较好地组织公司内审和

管理评审工作。对在各个岗位上的年轻员工，一有机会就让他们适时参加系统的相关业务培训，不断提高专业技术水平和业务工作能力。目前，公司已有多名年轻骨干担任了专业监理工程师、总监理工程师等关键技术职务，有的还担任了中层管理人员职务，他们在不同工作岗位上为公司的发展作出了积极的贡献。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)