

# 浅谈如何搞好施工企业高速公路计量支付管理工作

陈 婧

(四川公路桥梁建设集团有限公司隧道分公司,四川 成都 610200)

**摘 要:**近些年国家基础设施建设快速推进,投入巨大,高速公路得到了长足发展。高速公路的计量支付管理工作在高速公路施工企业中起着不可或缺的作用,且具有重要地位,因为计量金额的数量和支付的周期关系到整个工程的资金运转,甚至关系到企业是否能正常开工。这篇文章就以施工单位为出发点,浅谈施工企业做好计量支付工作的意义和对施工企业的影响。

**关键词:**施工企业;高速公路;计量支付;管理

## 1 做好计量支付工作对施工企业的意义

(1)依据合同条款,分期领取工程资金。高速公路建设具有投入大、建设周期长等特点,所以,通常情况下,工程计量工作要以工程的建设进度为参考执行。一是由业主向建设单位预付工程款,这是一种无息贷款;二是根据工程的整体进度,完成其中一项工序后,支付一定款项,在工程全部完工以后,再由业主和承包商对工程进行付款结算,以及结算保留金。采用这种周期性的计量支付模式,对施工单位项目建设有非常重要的意义。能保障建设资金充裕,确保工程建设顺利进行。

(2)做好计量支付管理工作,有利于竣工结算。公路工程项目的结算是非常复杂的,牵涉的资料众多,比如:完工图纸、建设合同、工程变更等,根据最近的公路建设相关规定,工程量清单的工程计量仅是估算的计量,而不是建设单位的竣工计量。竣工计量必须要以工程建设中的实测量为准。因此,实际工程量需要计量来获取。如果这些资料能在施工过程中得到有序的整理,那么,将会为竣工后的结算工作节约大量的人力,提升结算的准确性和时间,对工程竣工后业主和建设承包商的结算具有重要意义。

(3)加强建设方的质量责任意识,强化合同义务,在工程建设过程中,要求建设标准必须符合合同的相关要求,严格控制工程质量,质量不合格者不给予计量。计量的多少,要能直观地体现建设单位在施工中是否以合同为准则进行,正常情况下,计量支付不到位,表面工程进度缓慢,工程质量可能隐含的问题。因此,能间接地体现工程的进度,体现工程的质量是否合格,提升施工单位的质量、合同意识,要求施工单位做好施工生产。

## 2 做好施工企业计量工作的有效措施

(1)完善高速公路的计量管理条例,建立一套有效的计量支付台账。

为了让计量工作顺利开展,从接到项目到工程开工阶段时,建设方应当尽快和业主、监理等多方做好沟通,针对工程的实际情况,尽快编制和制度详细的工程计量管理措施。重点是要关注计量容易出现漏洞的环节,比如:台背回填、沉降土方等环节必须理解透彻且熟练运用,为后续的计量工作做好准备。投资控制的主要依据就是工程台帐,同时也是计量支付的重要依据,所以,必须要做到详细准确,为了便于管理与操作,台帐接受必须简单合理。

(2)建立好各方沟通渠道,为计量工作提供更多的时间。

在计量支付过程中,必须要在最短的时间内对工程的所有问题有所掌握,这一点相当关键,在具体的计量方式中,可以采取以下两种模式:(1)手工批复计量;(2)采用计算机等工具计量。但是,本期计量的准确性对这两种计量模式十分重要,一旦有一个部分出现问题,都会影响计量的有效性,所以,必须建立好沟通渠道,跟踪计量批复的进度情况,在问题发生的第一时间予以处理。比如:业主方的计量报表有错误,和计量工作人员的数据不一致时,可以通过部门间的协作,找出错误,给予更正解决。如果出现的问题不在正常的计量时间内,应当等到下期再进行计量。不然,监理以及业主也会对建设单位实行本期降低计量金额,从而对工程的顺利进行带来一定的阻碍。

(3)强化计量支付的管理与分析,同时准备好工程结算工作。

计量工程师需要做好计量记录工作,但是也需要做好对计量的档案管理与分析,有效防止漏记或者重复计量现象的出现,保证计量的准确,需要上报的报表材料,必须做到规范化、系统化,这样有利于减轻工作量,提升建设进度。结算工作必须依赖于计量资料,是结算不可或缺的一部分,在日常的计量过程中就需要做好规整,为竣工后的结算工作做好资料准备。通常工程项目的结算方式有两种,一种是对内的,一种是对外的。

## 3 总结

对业扩工程制定科学合理的管理措施可以确保电力质量,对电力企业来说有较大的现实意义,用户是电力企业基本的资源与财富,尤其以大客户为重。可以利用对大客户提高服务质量的方法多争取一些电力大客户,这是电力企业重点要考虑的问题。在对电力大客户服务中,业扩工程的管理是优质服务的载体与集中表现,管理效率与质量对供电企业的形象与品牌战略有重要影响。

### 参考文献:

- [1]孙文婷.基于项目管理的电力大客户业扩工程管理[J].经验交流,2011(4):324-328.
- [2]陈健瑜.浅析电力大客户业扩工程管理[J].电源技术应用,2012(12):4,8.
- [3]丁毅.对电力业扩工程管理工作的思考[J].中国高新技术企业,2013(31):141-142.
- [4]赵叶娜.电力业扩工程管理中存在的问题及对策探讨[J].电力科技,2013(4):47.

# 酒店客史档案管理探讨

严宽荣,张艳蕾

(九江学院旅游与国土资源学院,江西 九江 332005)

**摘要:**随着社会、经济、文化的发展,酒店顾客消费行为出现了多元化、个性化、绿色化的趋势,注重成为主流,客史档案对酒店能否提供高品质的服务体验产品的作用日渐显著。必须重视客史档案的组织管理,培育重视客史档案的价值文化,在此基础上提出酒店经营产品策略。

**关键词:**酒店;客史档案;酒店产品策略

客史档案管理是酒店利用信息系统收集客户有效资料,把握酒店客源结构、消费构成以及顾客对酒店服务产品的要求,对客户进行细分,针对不同客户,为其提供定制化服务,从而完善酒店服务体系,降低酒店经营风险,全面提升酒店的盈利能力和竞争力。

## 1 酒店客史档案的组织管理

酒店客史档案管理是一种旨在改善酒店与客户之间关系的新型管理机制,它存在于酒店经营的各项活动中,需要酒店全体员工的积极配合才能更好地获得客户资料,因此要有专门的酒店客史档案组织部门,由酒店客史档案组织部门的工作人员在酒店内部进行酒店客史档案相关知识介绍与培训,主要包括:

(1)顾客信息收集与管理:酒店所面对的顾客是多种多样的,他们的需求各不相同,酒店员工通过不同渠道对顾客信息进行收集,如前台登记、客服人员交流、餐厅人员观察、网络留言等收集顾客信息,在与客人互动中不断挖掘有用的信息,酒店的客史档案管理系统可将这些信息进行分类汇总,及时地更新信息。酒店可根据已有信息对顾客细分,并了解每一位顾客的行为模式,预测顾客在未来的消费行为。

(2)顾客营销方案制定与实施:通过酒店客史档案对顾客的细分之后,酒店员工可根据客人信息预先制定有针对性的服务产品,顾客消费前的有效准备可以增加顾客的满足感,提高

酒店的竞争力,这一过程中酒店的员工应积极地向顾客提供产品和服务信息,将新产品推销给顾客。

(3)顾客互动与信息反馈:通过销售活动,酒店与顾客进行互动,在这一过程中酒店与顾客双方互相传递信息,酒店根据所得来的信息不断修改顾客方案,以求引起顾客关注,而顾客通过酒店所传递的信息决定是否继续购买。酒店的客史档案管理系统可以及时地对销售活动进行相关性的分析,并通过客服代表、信息中心与顾客进行互动反馈,实施调整进一步的营销活动。

(4)改善售后顾客关系:在销售活动结束后,客史档案管理整理分析顾客回馈信息,了解顾客对酒店提供的服务的评价,不断改善修正,提高客户忠诚,确定酒店的下一个营销项目,保证可以长久的吸引客户,发展与客户的良好关系。

现在大多数酒店每个部门各有一套自己的管理系统,客户信息基本上是不在每个部门之间共享的,而客史档案是要建立一个统一的数据库,将酒店内部的客户信息进行整理,通过这个平台,各部门之间、每个员工之间都可以同时拥有同样的客户信息,在对客服务时就可以根据客人需求提供统一的标准化服务。客史档案管理在建立初期,这些信息是要人工进行录入的,如果每个部门都派人去进行信息整理,进行信息录入,这样不但浪费了人力资源,而且还会造成信息的混乱。每个部门各自进行,在信息录入完毕后,就会出现无人管理的,信息得

在平常的计量结束后,需要对各个项目做好相应的统计,这样到了支付各目款时,就能在短时间内做好统计。对业主的结算表,可以在每期的计量工作结束后,采用相应的统计软件进行统计,利用软件的便捷性对数据进行有效的衔接,同时观察其中工程计量的小问题,如有发现逐步解决,避免将这些问题全部堆积到工程总结算时再来处理,这样有助于在第一时间查出问题,减少了人力、物力的支出,也为工程最后的结算做好了相应的准备。

## 3 总结

总之,工程计量工作账目多、内容杂,计量人员必须对工作一丝不苟,因为工程计量工作对施工企业的发展具有重要意义,一方面直接关系到工程造价的多少,另一方面也关系到施工企业能否顺利完工,关系到施工企业的经济利益,所以,工程

计量工作是各方关注的重点。因此,施工单位必须重视工程计量管理工作,提升计量人员的责任感,将整个工作有效地贯彻到工程的施工过程中,进而保障承包商的经济利益。

参考文献:

- [1]黄声亮.谈如何搞好施工企业高速公路计量支付管理工作[J].广东建材,2008,01:160-161.
- [2]蓝春菊,翁伟.施工企业高速公路计量支付管理工作的探讨[J].科技风,2012,06:269.
- [3]王桂红.如何搞好高速公路施工中的计量计价控制工作[J].交通世界(运输·车辆),2012,07:173-174.
- [4]郝振宇.长沙市公路桥梁建设公司公路工程计量支付管理系统的设计与实现[D].山东大学,2013.
- [5]姜志刚.化解高速公路建设中农民工矛盾的措施研究[A].中国公路学会高速公路运营管理分会.中国高速公路管理学术论文集(2009卷)[C].中国公路学会高速公路运营管理分会,2009:4.

作者简介:严宽荣(1972-),男,九江学院旅游与国土资源学院副教授,浙江大学管理学院访问学者。研究方向:酒店管理。