

高质量发展背景下高校后勤管理工作改革创新实践策略

尹龙

广西体育高等专科学校, 广西 南宁 530012

DOI: 10.61369/VDE.2025110025

摘要 : 在高质量发展背景下, 高校后勤管理工作也迎来了改革的新契机。对此, 本文围绕高质量发展背景下高校后勤管理工作改革进行简要分析, 首先就高校后勤管理工作改革的必要性以及改革过程中所面临的挑战进行深入分析, 之后为高校后勤管理工作创新发展提供行之有效的建议, 以此提升高校后勤管理工作质量和效率, 为高校实现持续、健康发展奠定基础。

关键词 : 高质量发展; 高效; 后勤管理; 改革创新; 实践策略

Practical Strategies for Reform and Innovation of College Rear service management under the Background of High-Quality Development

Yin Long

Guangxi College of Physical Education, Nanning, Guangxi 530012

Abstract : Under the background of high-quality development, college Rear service management has also ushered in a new opportunity for reform. In this regard, this paper makes a brief analysis around the reform of college Rear service management under the background of high-quality development. Firstly, it conducts an in-depth analysis of the necessity of the reform of college Rear service management and the challenges faced in the reform process. Then, it provides effective suggestions for the innovative development of college Rear service management, hoping to improve the quality and efficiency of college Rear service management and lay a foundation for the continuous and healthy development of colleges and universities.

Keywords : high-quality development; colleges and universities; rear service management; reform and innovation; practical strategies

一、高质量发展背景下高校后勤管理工作改革的必要性分析

(一) 适应高校规模日益扩大的需要

近些年来, 随着我国在教育领域的不断投入, 高等教育飞速发展, 高校招生的规模日益扩大, 高校的建筑面积、师生数量日益增多, 各种教学设施逐渐完善。在此背景下, 高校后勤管理工作面临巨大的挑战, 工作范围以及工作量大幅增加, 传统的后勤管理模式已经难以满足高校高质量发展的实际需要。因此, 积极推动后勤管理工作改革, 引入先进的管理理念和国际标准化等模式就显得尤为重要, 这也是适应高校规模日益扩大的必然选择。

(二) 提升教育服务质量的实际需要

高校后勤管理工作是教育服务领域的重要组成部分, 它的主要服务对象是教师和学生。在新时期, 师生对教育服务质量的要求不断提升, 他们不仅希望后勤服务能够满足师生最基本的生活需求, 同时还希望能够享受到更为便捷化、智能化、个性化的服务。因此, 通过推动后勤管理工作改革, 不断优化服务流程和考虑采用国际标准化等模式, 提升服务质量, 能够更好地满足广大师生的实际需要, 从而提升师生的满意度, 为他们更好地开展

教学工作和顺利完成学业提供良好的环境。

(三) 保障高校健康运转的需要

高校后勤管理工作范围较广, 涉及院校的方方面面。例如校园安全管理, 设施设备维修维护, 重要图纸、文件、合同、合约、档案资料管理、固定资产管理、宿舍管理、食品餐饮管理、校园和宿舍进出管理、水电气供应使用保障和维护、太阳能等环保节能设施设备管理、节水节电节能和环保排放管理、停车和校内交通管理、师生信息系统管理、住宿服务管理、第三方物业服务管理、校园空域和环境规划和发展管理、园林绿化管理、苗木栽培和养护管理、法律法规法务方面管理、招标投标管理、商业服务管理、校园运营管理、师生满意度评价管理、后勤发展与策划管理等、商务教学交流活动分区管理、各类教学教务器材管理、酒店及场馆管理、各类服务规范和标准管理、安全隐患和应急管理、校园巡查监督、网络信息管理等等,)任何一个环节出现问题都可能会对高校的正常运转造成严重影响。因此, 在高等教育高质量发展背景下, 积极推动后勤管理工作改革, 能够为高校的健康运转提供重要保障。

(四) 推动高校持续发展的需要

高质量发展要求高校在不断扩展规模的同时, 还应注重内涵

项目名称: “高校后勤内部控制环境优化对策研究”阶段性成果

本文系: 中国校园健康行动教育教学研究成果项目阶段性成果, 项目名称: 高校后勤工作控制环境优化对策研究, 项目编号: EDU2503。

式发展，以此实现经济效益与社会效益的有机统一。作为高校教育教学的重要组成部分，后勤管理工作的运营成本以及管理质量将会对高校的整体经济效益产生直接影响。而通过改革后勤管理工作，引入市场机制，整合各方资源，科学配置，国际标准化管理、从而不断提升后勤管理工作效率，降低运行成本、节能降耗，为高校实现持续发展奠定坚实基础。

二、高校后勤管理工作改革面临的挑战

在高质量发展背景下，高校后勤管理工作改革面临诸多挑战。对此，本文就以下几个方面进行简要叙述。

（一）资金方面的挑战

高校后勤管理工作需要花费大量的资金，这些资金包括工作人员薪酬、设备维护、服务质量提升及系统化模式建设等几个方面。然而，部分高校后勤管理的资金来源渠道单一，目前主要靠区域政府拨款。随着高校规模的不断扩大、师生数量的日益增多，对后勤服务的要求也在不断提升，导致部分高校面临严峻的资金挑战，对后勤管理工作改革顺利进行形成一定阻碍。

（二）人才方面的挑战

后勤管理人才队伍结构复杂，素养参差不齐，他们之中有正式员工，也有临时工、第三方外包人员等，有低学历低水平的工人，也有高学历高职称的专业人才，但常常事与愿违。多年以来高校中，部分后勤工作人员的年龄偏大，文化水平偏低，专业素质水平和能力偏低、自身缺乏所需专业技能，难以满足现代化后勤管理工作的实际需要。除此之外，部分初级水平人员服务意识淡薄，存在态度冷淡、相互推诿等现象，这是长期以来的初级层次人员的做法和陋习，这也是导致后勤部门长期服务质量较低，严重影响师生对后勤服务的满意度评价的原因之一。“合理使用人才、并给予相应级别的待遇和福利、完善制度和保障、落实管理人员反馈、沟通和上升的通道”等一些问题多年一直未解决，某些方面已严重阻碍了高校后勤管理服务工作的提升，现代管理过程中应注意的一些问题都应予以重视和调整完善。

（三）管理方面的挑战

当前，部分高校后勤管理机制不健全，存在诸多问题，如管理范围不清晰、考核机制不完善、协调沟通不畅、权责不清等，没有引入国际或先进管理理念，没有采用国际化标准模式，严重影响后勤服务质量的整体提升。同时，部分高校还存在后勤与其他部门之间相互推诿、甩锅等现象，导致整体教育管理工作质量低下。除此之外，监督机制和薪酬机制也存在不健全情况，导致部分后勤工作人员积极性不高，整改力度不大、服务质量难以有效提升。

（四）数字化建设方面的挑战

当前，已经进入数字时代，数字化转型已经成为高等教育发展的潮流趋势。国家大力推进数字化建设、采用国际国内先进的标准管理和模式，才能够显著提升后勤管理效率和质量。然而，部分高校后勤管理数字化建设严重滞后，有些虽建设但不会运用和维护，存在管理平台建设不完善、基础设施薄弱、专业人才缺少、服务和维护不到位等问题，导致高校后勤管理工作效率和质量较低。同时还出现部分实习生、在校大学生、临时工替代岗位用人等现象，替代者同时是校园的学生，作为学生同时服务老

师、其他同龄人，因这部分人员存在明显缺乏经验和时间，服务也不到位等的情况；作为管理的人员又受年龄大、学历低、经验阅历不足等限制，没办法管理和指导这些在校生、实习生和替代人员，重复着恶性循环导致：难以以为师生提供高质量的后勤服务。

三、高质量发展背景下高校后勤管理工作改革创新实践策略

（一）加强资金管理，拓展资金筹集渠道

1. 加强资金管理

应根据高校实际情况，制定科学合理的资金预算方案，明确资金的使用方向，并进行科学论证，从而优化资金使用结构。同时，为了提升后勤服务质量，还应逐渐加大对后勤管理领域的资金投入，不断提升高校后勤领域的硬件水平和软件水平。除外，还应开源节流，严控非必要支出，提升资金使用率。

2. 拓展资金筹集渠道

除依靠区域政府财政拨款外，高校后勤管理部门还应积极拓展资金筹集渠道，可以采取校企合作、引入社会资本、民间资本等多种方式，学习国家相关政策和法规，增加后勤管理工作的资金来源渠道，获得资金支持，从而为提升后勤服务质量奠定基础。

（二）提升人员素质，优化人才队伍结构

1. 加强人员培训，不断提升其素质

高校后勤管理部门应定期组织和开展专项培训活动，培训内容包括服务技能、管理知识、数智技术、各种法律法规、国际国内先进管理方式方法、国际标准化管理、提升战略思维等多个方面，合理选人用人，正确指导实习生和临时工，通过各种方式，不断提升后勤管理工作人员素养和能力。

2. 优化人才队伍结构

高校后勤管理部门还应根据实际需求，及时优化人才队伍结构，积极引入一批既具备高超道德素养、高标准又拥有强大专业能力、具有丰富社会经验阅历、懂网络懂数字懂新媒体懂新技术懂人工智能懂运营管理和服务水平等方面的人才，以此优化人才队伍结构，提升后勤管理和服务水平；同时加强对现有队伍的培训、改造和更新，加强法律法规、国家战略、高校发展战略、东盟战略、一带一路战略、国际国内标准化、标准服务规范、基建维修、机电技术、结构技术、新媒体技术、工程技术、电子和通讯技术、数智技术、团队管理、工商管理、国际关系学、商务管理和运营、交流和公共关系学、合作和协同、国际国内招投标、FIDIC条款等多方面知识。

例如，应聘请一些符合以上要求，真正懂得数字信息化等技术，又具备管理等专业背景的人才，以此为推动后勤管理信息化建设奠定坚实基础，同时赋予一定的权利和责任，并予以相应保护维护机制，开设一条申诉投诉的绿色通道。

3. 建立健全激励机制

高校应建立健全激励机制，以此充分调动工作人员的积极性和主动性，从而提升后勤服务质量。具体来讲，可以通过制定检查考核制度、完善奖励机制等方式，对那些工作表现优秀、具备服务意识、勇于担当的管理和人员进行奖励；对那些工作不积极、服务态度差、弄虚作假、搞小圈子小团队、不顾师生意愿、

面对问题逃避不作为不解决、阻碍学校高质发展等的人员进行惩罚、处分和教育。

(三) 完善管理机制, 强化制度执行

1. 明确管理职责

高校后勤管理部门应进一步明确各部门和岗位的管理职责, 建立健全管理责任制。通过制定详细的工作流程和操作规范, 明确各项目工作的责任主体和工作要求, 避免职责交叉和推诿现象的发生。

例如, 制定环境卫生管理监督和流程制度, 明确后勤中基建维修、保卫交通、学生食宿管理、场馆和器材设备等科室、部门、制度和流程, 建立相应科室的工作职责和任务, 确保校园后勤管理服务工作落到实处等。

2. 加强协调沟通

建立有效协调沟通机制, 加强后勤管理部门与其他部门之间的信息交流和协作配合, 建立相应的信息反馈机制和渠道。定期召开协调说明等会议, 及时解决工作中出现问题和矛盾。

例如: 运用数字网络信息技术, 建立校园设施设备维修协调机制, 当设施设备出现故障时, 后勤能够及时与相关部门和师生沟通协调, 安排维修, 确保设施设备的正常运行。

3. 强化监督考核

建立健全各项监督考核机制, 设立纪检和巡查巡视渠道通道, 加强对后勤管理工作的日常监督和定期考核。制定科学合理的考核指标体系, 对后勤管理工作的服务质量、工作效率、成本控制等方面进行全面考核。通过监督考核, 及时发现问题并加以整改, 确保后勤管理工作规范、高效运行。

例如, 建立师生满意度调查制度(可分类分项目), 定期对师生进行满意度调查, 将调查结果作为考核后勤管理工作的重要依据; 建立管理人员排查监督反馈制度, 及时处理维修维护等工作, 拒绝相关推诿扯皮现象, 整体提升后勤服务质量。

(四) 与时俱进, 推进数字化建设

1. 建立统一的信息管理平台

高校后勤管理部门应加大信息化建设投入, 建立统一的信息管理平台, 实现各部门之间信息的共享和协同工作。通过信息管理平台, 可以实时掌握后勤管理的各项数据和信息, 如物资库存、设备运行状态、服务需求诉求等, 为决策提供科学依据。

例如, 建立物资采购管理信息系统, 实现物资采购的网上申报、审批、采购、入库等环节的信息化管理, 提高物资采购的效率和透明度。

2. 推广智能化服务

利用物联网、大数据、人工智能等技术, 推广智能化服务, 提

高后勤服务的便捷性和高效性。引进和使用专业人员和技术服务。

例如, 在校园内安装智能水电表, 实现水电费的自动抄表和缴费; 引入智能餐饮系统, 实现线上点餐、支付和评价等功能, 提高餐饮服务的质量和效率。设立师生水电等设备使用、用餐和食堂食品的监督反馈投诉平台, 提升食品安全重要性, 提升师生满意度水平。

3. 加强信息安全保障

在推进信息化建设的过程中, 高校后勤管理部门应高度重视信息安全保障工作。建立健全信息安全管理机制, 加强对信息系统的安全防护和监控, 防止信息泄露和网络攻击。

例如, 建立内外局域网和互联网, 安装防火墙、入侵监测系统等安全设备, 定期对信息系统进行安全漏洞扫描和修复, 确保信息系统的安全稳定运行。

(五) 完善沟通渠道, 加强与师生沟通互动

1. 建立沟通渠道

高校后勤管理部门应建立多样化的沟通渠道, 及时了解师生的需求和意见。可以通过设立意见箱、邮箱、校内服务论坛、开通热线电话、建立网上留言板等方式, 方便师生反馈问题和提出建议。同时, 定期召开师生座谈会, 面对面与师生沟通交流, 倾听他们的声音。

2. 及时回应诉求

对于师生提出的问题和诉求, 高校后勤管理部门应及时回应和处理。建立问题反馈机制, 对师生反映的问题进行登记、分类和跟踪, 确保问题得到妥善解决。例如, 对于师生反映的宿舍设施损坏问题, 后勤部门应在规定时间内安排维修人员进行维修, 并及时向师生反馈维修结果, 师生也可双向反馈维修维护信息。

3. 开展满意度调查

定期开展师生满意度调查, 了解师生对后勤服务的质量评价和满意度情况。根据调查结果, 分析存在的问题和不足, 制定针对性地改进措施, 不断提高后勤服务的质量和水平。例如, 每学期开展一次师生满意度调查, 将调查结果作为考核后勤管理工作的重要依据, 并针对调查中发现的问题进行整改落实。

四、结语

总之, 在高质量发展背景下, 应充分认识到推动高校后勤管理工作改革的必要性。并采取多种方式和手段, 积极推动高校后勤管理工作改革, 以此提升后勤服务质量, 更好地满足广大师生的实际需求, 为高校实现持续发展奠定坚实基础。

参考文献

- [1] 徐春龙.大学生思想政治教育融入高校后勤管理工作的路径研究[J].佳木斯职业学院学报, 2023, 39(08): 139-141.
- [2] 张昆仑.利用精细化管理理念开展高校后勤管理工作的策略[J].山西青年, 2023, (14): 175-177.
- [3] 张会周, 曹芹, 贾腊江, 等.高校后勤饮食管理工作的实践与探索——以西北大学为例[J].食品安全导刊, 2023, (20): 36-39. DOI: 10.16043/j.cnki.cfs.2023.20.047.
- [4] 马莲, 吕妍, 伍一婧.高校后勤体制改革背景下人力资源管理研究[J].高校后勤研究, 2023, (06): 28-31.
- [5] 方金强, 孙朕, 李若凡, 等.疫情防控下高校后勤服务保障工作应急管理研究[J].产业与科技论坛, 2023, 22(08): 283-284.
- [6] 李睿.内部控制视角下高校后勤管理工作研究[J].科教文汇, 2023, (07): 27-29.
- [7] 新任经理人进阶之道项目组.行政管理工作中的108个怎么办[M].化学工业出版社: 202304.219.
- [8] 郭俊, 张伟.疫情期间高校封闭管理后勤工作思考与对策——以江苏农林职业技术学院为例[J].生活教育, 2022, (11): 59-62.
- [9] 任东帅, 王德静.报修系统在高校后勤管理中的应用研究——以南开大学物业报修系统为例[J].高校后勤研究, 2022, (10): 23-25.
- [10] 王天昱.高校后勤服务育人工作的现实困境与应对策略[J].才智, 2022, (25): 117-119.