

# 高校后勤服务质量监管智慧化建设特点分析及效果评价研究

王越, 赵晓晔

北京邮电大学, 北京 100876

DOI: 10.61369/RTED.2025200013

**摘 要 :** 随着社会经济的飞速发展, 校内师生对于各方面服务的水平要求也越来越高。数字化、智能化、AI 的进步也在深刻改变着社会生产生活的模式。在新形势下, 高校应成为产生人才和技术创新领域的重要阵地。作为高校运转过程中的重要一环, 后勤管理领域的服务质量提升、创新及效能提高也成为必然的研究课题。本文将对高校后勤服务质量监管的现状进行分析, 结合智慧校园建设路径, 重点对高校后勤服务质量监管的智慧化建设现状、特点、必要性进行分析, 并对高校后勤服务质量监管智慧化建设的路径、效果进行评价方案拟定, 从而为实际工作提出可参考的对策建议。

**关 键 词 :** 高校后勤; 服务质量监管; 智慧化建设; 特点; 效果评价

## Analysis of the Characteristics and Effect Evaluation of the Intelligent Construction of University Logistics Service Quality Supervision

Wang Yue, Zhao Xiaoye

Beijing University of Posts and Telecommunications, Beijing 100876

**Abstract :** With the rapid development of the social economy, the requirements of teachers and students on campus for the level of various services are also getting higher and higher. The advancements in digitalization, intelligence and AI are also profoundly transforming the patterns of social production and life. Under the new circumstances, universities should become an important front in the fields of talent generation and technological innovation. As an important part of the operation of colleges and universities, the improvement of service quality, innovation and efficiency in the field of logistics management have also become inevitable research topics. This article will analyze the current situation of the supervision of the quality of logistics services in colleges and universities. In combination with the construction path of smart campuses, it will focus on analyzing the current situation, characteristics and necessity of the intelligent construction of the supervision of the quality of logistics services in colleges and universities, and formulate an evaluation plan for the path and effect of the intelligent construction of the supervision of the quality of logistics services in colleges and universities, so as to put forward reference countermeasures and suggestions for practical work.

**Keywords :** university logistics; service quality supervision; intelligent construction; features; effect evaluation

后勤服务则涉及到师生在校学习生活的衣食住行各个方面, 能够深刻影响师生的幸福感、获得感。加强服务质量监管, 推进以评促建, 是高校后勤不断“自我革命”、提升服务质效的重要手段。

### 一、高校后勤服务质量监管现状

#### (一) 管理机制逐步完善, 但仍存短板

近年来, 随着师生对于校园管理服务需求的个性化、效益化要求越来越高, 多数高校愈发重视后勤服务质量监管, 构建起涵盖多方面的管理机制。在制度建设上, 出台了一系列规章制度, 对后勤服务的各个环节予以规范。<sup>[1]</sup> 然而, 在实际管理中仍然可能出现制度执行不到位、监管流于形式等短板。<sup>[2]</sup>

#### (二) 监督方式趋于多样, 信息化程度有待提高

高校采用了多种监督方式以保障后勤服务质量。一方面, 加

强内部检查, 建立台账跟进整改效果。另一方面, 鼓励师生参与监督。<sup>[3]</sup> 不过, 当前高校后勤服务质量监管的信息化程度仍有待提升。虽然部分高校搭建了智慧后勤管理平台, 整合后勤管理各模块信息, 提供智能服务, 但在监管方面, 信息化技术的应用还不够深入。

#### (三) 人员与设施管理存在挑战

在人员队伍上, 高校后勤队伍素质参差不齐。部分高校后勤人员年龄偏大、文化水平较低、接受新事物能力较弱, 这对后勤服务质量的提升形成制约。专业人员匮乏, 监督管理缺少抓手。

高校后勤领域的设施设备大多在建设初期由基建部门一次性

投入建设，设备设施老旧的普遍问题，对师生的学习生活产生影响时，严重影响后勤服务质量和效果。高校后勤服务质量监管在人、财、物、管、需等多个方面都存在着挑战和压力，是相关工作不得不面临的状况。<sup>[4]</sup>

## 二、高校后勤服务质量监管智慧化建设现状

### （一）智慧化系统初步搭建，但整合程度有限

尽管部分高校已着手构建后勤服务质量监管的智慧化系统，在部分关键领域取得进展，<sup>[5]</sup>但后勤智慧化系统大多还是集中于业务管理的层面，监管领域的信息化建设存在不足，整合度不高。不同系统往往由不同部门或企业开发，数据格式、接口标准不一致，导致数据难以共享与流通，不利于进行全面、精准的后勤服务质量监管与决策。

### （二）数据收集与分析有所开展，但深度和广度不足

近来随着大数据、人工智能的飞速发展，高校开始重视后勤服务数据的收集，通过线上服务平台、智能设备等多种渠道获取数据，这给高校后勤开展服务质量监管提供了一定的基础和参考。在深度上，多停留在简单的数据统计层面；在广度上，数据收集范围有限，一些与后勤服务质量相关的潜在数据，尚未得到充分收集与分析。<sup>[6]</sup>

### （三）智能技术应用逐步推进，但存在技术适配问题

尽管高校积极应用信息技术进行服务质量监管。然而，智能技术在高校后勤中的应用存在技术适配问题。一方面，部分高校后勤设施设备老旧，难以与新的智能技术兼容。另一方面，高校后勤人员对智能技术的掌握程度参差不齐。<sup>[7]</sup>

### （四）智慧化建设的制度与标准不完善

高校后勤服务质量监管智慧化建设缺乏统一的制度与标准规范。在数据管理方面，没有明确的数据采集、存储、使用、共享等制度；在系统建设方面，缺乏统一的技术标准和建设规范；对于智慧化建设的评估标准也不健全，难以准确衡量智慧化建设对后勤服务质量提升的实际效果。

## 三、高校后勤服务质量监管智慧化建设特点

### （一）技术融合性强

随着技术的日臻发展，高校后勤服务质量监管智慧化建设体现出多技术协同应用的特点，广泛融合物联网、大数据、人工智能、云计算等多种前沿技术。

### （二）技术更新迭代快

随着科技的快速发展，智慧化建设所依托的技术不断更新。高校后勤服务质量监管智慧化建设需要紧跟技术发展趋势，实现快速技术更新迭代，及时对智慧化系统进行升级和优化。高校后勤需适时更换更高效、智能的设备，以提高监管效率和服务质量。

### （三）管理模式创新

传统高校后勤管理模式，各部门相对独立，信息流通不

畅。智慧化建设推动后勤管理向集中化、一体化转变，从分散到集中管理。通过搭建统一的智慧后勤管理平台，将多个后勤服务模块整合在一起，实现数据集中管理和业务协同处理。通过对师生反馈数据、服务过程数据、设备运行数据等的分析，高校后勤管理者可以精准了解师生需求、发现服务质量问题的根源，从而制定更有针对性的改进措施。

### （四）数据驱动性突出

高校后勤服务质量监管智慧化建设过程中，数据来源极为丰富、广泛且多样。这些多源数据从不同角度反映了后勤服务的实际情况，为全面、准确评估服务质量提供了基础。智慧化建设更加注重对数据的深度挖掘和应用。通过数据挖掘技术，高校后勤可以从看似杂乱无章的数据中发现潜在规律和关联。同时，利用数据分析结果进行预测，提前做好物资采购、设备维护等准备工作，提高后勤服务的前瞻性和主动性。

### （五）服务个性化提升

借助智慧化服务质量监管系统对师生数据的分析，高校后勤能够深入了解师生的个性化需求。智慧化平台方便师生对后勤服务进行个性化反馈。并针对个性化问题进行快速响应和改进，形成服务提供与反馈改进的良性循环，不断提升后勤服务质量。

## 四、高校后勤服务质量监管智慧化建设必要性

### （一）顺应时代科技发展潮流

在当今数字化时代，物联网、大数据、人工智能等技术迅猛发展，并广泛应用于各个领域，取得了良好的管理成效。高校作为知识创新和人才培养的前沿阵地，后勤服务质量监管智慧化建设是顺应这一科技发展潮流的必然选择。

### （二）提高后勤信息化水平

后勤服务质量监管智慧化建设利于提升后勤信息化水平。完善的后勤服务质量监管智慧化系统能够与高校的教学、科研等信息化系统实现数据共享和协同工作，促进高校信息化生态的构建。

### （三）优化后勤资源配置

通过智慧化监管平台的建设，同步利用大数据分析等技术，可以精准掌握师生的需求方向、资源的使用情况和需求趋势，实现资源的优化配置。

### （四）提高服务响应速度

传统后勤服务模式，师生反馈问题后，处理流程繁琐，响应速度慢。智慧化建设搭建的统一服务平台，能够实现问题的快速收集、分类和分配。

### （五）满足师生多元化需求

首先是提供个性化服务体验。智慧化建设能够通过对师生数据的深度分析，了解师生的个体需求和偏好，能够更好地满足师生的需求，增强师生对学校的归属感和认同感。二是促进师生参与和监督。智慧化平台为师生提供了便捷的参与和监督后勤服务的渠道。后勤管理部门能够及时获取反馈信息，并根据师生的意见进行改进，形成良好的互动机制。

## 五、高校后勤服务质量监管智慧化建设效果评价

### （一）技术应用效果

对高校后勤服务质量监管智慧化建设效果的评价，首先要从系统运行稳定性方面判断。稳定运行的智慧化系统是保障后勤服务质量监管的基础。其次是对监管系统的技术集成度进行分析。这要考虑系统的不同技术模块之间的数据交互顺畅度、协同工作效率。

### （二）管理效率提升

首先是通过使用监管系统，是否能达到资源配置优化的目标。此外，服务响应速度的快慢也是反映智慧化监管系统建设有效性的指标。

### （三）服务质量改善

一方面是要考虑个性化服务提供的情况。个性化服务的覆盖率、师生对个性化服务的满意度。另外是要考察服务质量稳定性。服务质量投诉率的波动情况。若在智慧化建设后，服务质量投诉率在一定时期内保持稳定且呈下降趋势，说明服务质量稳定性提高。分析智慧化建设前后不同时间段的服务质量投诉数据，绘制投诉率变化曲线进行观察。

### （四）师生满意度

逻辑上说，通过强化服务质量监管，引发质量提高的结果，间接达到师生满意度提高的效果。首先要看满意度调查结果。此外，要观察意见和建议数量变化。师生主动提出的关于后勤服务的意见和建议数量。若在智慧化建设后，意见和建议数量明显减少，且建设性意见占比增加，说明师生对后勤服务的认可度提高，问题得到有效解决。

### （五）校园可持续发展贡献

当下大部分高校后勤部门都承担着绿色学校建设的任务，这一点也纳入了质量监管的范畴。通过物联网技术实时监测校园水电、燃气消耗数据，结合管理机制，若与智慧化建设前相比，水电气等能耗降低，说明监管在节能减排方面取得成效。

## 六、高校后勤服务质量监管智慧化建设对策建议

### （一）强化技术支撑与整合

#### 1. 加大技术投入与研发

后勤服务质量监管智慧化建设的技术研发与升级需要加大相

应经费的投入。建议有相关专业的高校鼓励校内信息技术专业的师生参与后勤智慧化项目，将科研成果转化为实际应用，如开发基于人工智能的后勤服务质量分析软件，提升数据处理与分析能力。

#### 2. 促进技术系统整合

制定统一的技术标准和接口规范，要求后勤各智慧化系统的开发商遵循，确保不同系统之间能够实现数据共享与交互。建立数据中台，对后勤各业务模块的数据进行集中管理和整合，打破数据孤岛。<sup>[8]</sup>

### （二）完善管理机制与制度

建立健全智慧化管理机制：成立专门的后勤智慧化建设与管理领导小组，由学校分管领导担任组长，后勤、信息中心、财务等相关部门负责人为成员，统筹协调智慧化建设工作。完善数据管理制度：建立严格的数据采集、存储、使用、共享制度，明确数据的来源、采集标准、存储方式、访问权限等。加强数据安全管理。

### （三）提升人员素质与能力

加强后勤人员培训：开展服务意识和管理能力培训，使后勤人员不仅掌握技术，还能更好地运用智慧化手段提升服务质量和管理水平。引进专业人才：吸引信息技术、数据分析、人工智能等领域的专业人才加入后勤管理队伍。设立兼职岗位，邀请校内相关专业的教师作为后勤智慧化建设的技术顾问，为后勤管理提供专业指导和技术支持，促进产学研结合。

### （四）深化师生参与与互动

拓展师生参与渠道：进一步完善后勤服务质量反馈平台，除现有的手机 APP、微信公众号等渠道外，可在校园内设置智能意见箱，方便师生随时提交对后勤服务的意见和建议。<sup>[9]</sup>定期开展线上线下的座谈会、听证会等活动，邀请师生代表参与后勤管理决策，充分听取师生的声音。鼓励师生参与后勤智慧化项目的测试和体验，收集师生对系统功能、操作便捷性等方面的反馈，及时对智慧化系统进行优化和改进。建立激励机制：设立后勤服务质量监督志愿者团队，对表现优秀的志愿者进行表彰和奖励。

### （五）推动与外部合作

与企业合作：加强与科技企业的合作，引入先进的后勤管理技术和经验。<sup>[10]</sup>与兄弟高校交流：建立高校后勤智慧化建设联盟或交流平台，定期组织兄弟高校之间的交流活动，分享智慧化建设的经验和成果。

## 参考文献

- [1] 陈刚. 高校后勤服务质量监管体系建设路径初探——以北京大学校本部总务系统为例[J]. 高校后勤研究, 2022年第6期, 1-3.
- [2] 杨淮. 高校后勤管理内部控制问题及对策研究[J]. 焦作大学学报, 2024年第1期, 87-91.
- [3] 雷芳, 宋璐. 高校后勤服务质量长效监管与改进机制研究[J]. 高校后勤研究, 2023年12期, 10-12.
- [4] 李强, 刘秀国, 韩婧极, 张莹, 路宝顺. “双一流”背景下的高校“暖心后勤”建设研究——以天津大学为例[J]. 高校后勤研究, 2024年第3期.
- [5] 曹照洁. 高校后勤服务质量监管体系的建构与实践[J]. 天津市教科院学报, 2019年第2期, 60-64.
- [6] 雷芳, 汤跃宁, 孙志伟. 二元核心视角下的高校后勤服务评估体系构建[J]. 高校后勤研究, 2022年第12期, 16-21.
- [7] 张柳华, 李英华. “十四五”高校后勤改革创新与高质量发展[J]. 高校后勤研究, 2021(01): 5-10.
- [8] 张庆华. 高校后勤服务质量评价体系研究[D]. 西北农林科技大学, 2012.
- [9] 兰州交通大学. 智能问数赋能校园管理 开启“AI+数据”服务新范式[EB/OL]. <https://www.lzjtu.edu.cn/info/1373/15354.htm>, 2025-07-09.
- [10] 龚清萍, 乔磊. 新时代高校智慧化后勤的现状为建设对策分析[J]. 科技与创新, 2024年第19期, 70-72.