

# 新时期提高高校后勤服务质量的实践分析

## ——以广西科技师范学院为例

文/韦彩梦

**摘要:**在高校教育发展中,后勤服务质量的重要性十分明显,其是确保和维系组织建设的关键,高校后勤服务质量会直接影响到其他工作的有序开展。如高校后勤工作既可以确保师生科研活动开展更加有序,对教学活动的顺利开展也有着一定的帮助。本文主要分析提高高校后勤服务质量的重要性,并阐述当前高校后勤服务存在的常见问题,最后探讨新时期强化高校后勤服务质量的实践对策,以期促进高校可持续发展。

**关键词:**新时期;高校后勤;后勤服务;服务质量

服务质量可以说是服务管理的核心,任何行业都一样,高校后勤部门也不例外。但需要注意的是,服务质量的内涵、构成要素、形成过程及评价依据都区别于有形的产品,针对顾客来讲,其对服务质量的评价不仅会考虑服务结果,还会考虑服务过程质量。高校后勤服务部门与社会服务企业具有一定的区别,其面临较多的挑战,压力相对较大。所以,高校后勤服务管理人员需要仔细分析服务管理存在的问题,再针对性地解决及整改,从而进一步提升服务管理质量。

### 一、提高高校后勤服务质量的重要性

#### (一)有利于强化和提高“人财物”的利用效率

提高高校后勤服务质量能够为各项职能活动的有效开展提供物质保障,而提高高校后勤管理水平能够确保“人财物”在一定的使用范围内以最佳的方式融合,这对于调动高校师生主观能动性和提高师生幸福感具有一定的帮助,整个过程都需要做到人尽其才、财尽其力、物尽其用。另外,高校后勤部门强化后勤服务质量也能够强化“人财物”的使用效率,确保高校每一个职能部门在实施活动时充足的资金来作为保障,促使高校实现良性发展。

#### (二)有利于提高广大师生的满意度

高校后勤工作与广大师生的教育、学习以及生活等都有着极大的关联,工作范围涉及校园环境养护、绿化美化,饮食、卫生保健、交通、水电维护、基础设施改造、基本建设等方面,既会涉及各方的利益,也会对高校发展带来一定的推动作用。做好高校后勤工作,既能够为高校师生提供良好的学习与工作环境,也可以进一步调动师生的工作热情与学习积极性,提高其满意度,使学生更好地学习,教师更好地完成教育工作。

#### (三)有利于实现育人功能

高校后勤工作的涉及面相对较广,其不仅是高校

的一个重要窗口,更是高校的第二教育基地。后勤职工行为、制度、环境和实践等影响着学生的言行,起着服务育人的重要作用。另外,后勤服务质量的提升也可以形成学生满意、教师放心、领导省心的多赢局面,有利于促进和谐校园建设。

### 二、当前高校后勤服务存在的问题

#### (一)后勤人员文化素质低,不利于后勤服务信息化发展

在信息技术快速发展的背景下,信息技术在诸多领域得到了广泛运用,信息化建设可以全面提升各项工作开展效率。但需要注意的是,信息化对参与者的文化素质和专业能力具有较高的要求。然而,高校后勤人员文化素质和专业能力普遍偏低,这样不仅直接影响到高校后勤服务信息化发展,也会降低后勤服务质量,不利于高校科研工作顺利开展。以广西科技师范学院为例,其后勤人员学缘构成现状如下:从文化程度上看,研究生以上学历1人,占职工总数2.7%;本科学历19人(含本科脱产学习经历8人),占职工总数51.4%;大专学历10人,占职工总数27%;大专以下学历7人,占职工总数18.9%。部分职工对信息化技术的接受能力较差,如对电脑的认识极为生疏,甚至不会使用电脑。个别后勤人员责任心不强,对服务育人的认知程度不足,服务意识较淡,工作态度散漫,造成后勤部门服务保障工作动力不足,如因处理问题不及时、服务态度生硬等原因被师生投诉。

#### (二)管理理念滞后,基础设施建设缓慢

目前,高校后勤队伍老龄化现象较为严重,后勤服务理念和服务质量难以跟上新时期发展需要。以广西科技师范学院为例,其后勤队伍年龄构成现状如下:部门职工平均年龄为44岁,其中30岁以下职工1人,占职工总数2.7%;31~40岁职工10人,占职工总数27%;41~50岁职工16人,占职工总数43.3%;51岁以上

职工10人,占职工总数27%。另外,高校资金使用不足也影响到了基础设施建设,难以满足高校广大师生的实际需求。且高校后勤服务运行机制长时间受到传统思维和基础设施建设不健全等方面的影响,使得高校后勤服务存在条块化现象,难以提升后勤服务质量及管理的的有效性。虽然高校后勤在改革中探索出一些新的经验,规章制度的构建也有了一定的成绩,但需要注意的是,后勤服务的本质始终都在延续以往传统的方式,这样不仅会影响后勤服务人员的积极性,同时也会影响其竞争意识<sup>[1]</sup>。

### (三) 高校后勤服务的信息化建设水平偏低

高校后勤工作内容繁杂,对服务模式及手段提出了较高的要求。然而,在信息技术快速发展的背景下,高校后勤服务的信息化建设水平相对较差,很多时候还在沿用以往传统的管理模式,如板报通知等。由于高校的空间范围较大,并且院系部门相对较多,教师与学生的活动区域较为广泛,以往传统的后勤服务手段不仅会降低信息传达的及时性,也会影响到信息共享。例如,在通知水电维修、基础设施维护等事项时,如果始终运用传统的方式,容易因信息延迟而影响教师与学生的生活,加深师生对后勤服务工作的不理解,信息传导不及时导致“怨声载道”的情况时有发生。从这一层面分析,高校后勤服务的信息化建设水平偏低需要及时解决,这是强化高校后勤服务质量的关键点。

## 三、新时期提高高校后勤服务质量的对策

### (一) 管理计划的可行性、科学性与创新性

高校后勤属于服务部门,因为工作较为复杂且

烦琐,所以需要确保服务工作的开展有规律性及应急性。针对规律性来讲,体现在新生入学、军训、寒暑假以及学生放假及毕业离校、新学期开学等重要时间节点,应全面做好服务保障工作,并且水电、食堂供餐的服务质量提升也十分关键。针对应急性表现来讲,则体现在临时停水、停电以及管线破损、食堂卡机系统故障等突发事件的处理修复服务保障中,还体现在突发公共卫生事件、学校大型活动的供餐、供水、供电保障中。为了做好后勤服务工作,后勤管理人员需要构建年度工作计划,依照计划来开展各项工作,如应急性工作需提前规划应急预案,发生突发事件时依照预案来具体实施,确保各项后勤工作都可以有计划且有步骤地进行<sup>[2]</sup>。

计划的有效性会直接影响到高校后勤服务质量,所以,相关工作人员在制订计划之前应进行细致分析和实地调研,征求相关意见,构建出可行性较高且科学合理的计划。例如,经考察发现,广西科技师范学院所在地夏季高温多雨,教学楼、办公楼距离食堂相对较远,应考虑在各个食堂安装便民伞专栏,出借能够遮阳挡雨的伞,便于师生用餐后按需求借伞遮阳挡雨返回工作或生活区域,虽算不上大事,但能够将想服务好师生的责任感体现在细微之中。又如,经过征求意见,得知学生强烈希望教学区域能设置饮水机,为缓解上课期间学生饮水困难这一问题,后勤部门做好工作规划及预算,下一步将在每栋教学楼都安装开水器。而针对后勤服务创新来讲,其属于一种突破,也是一种进取的态度,后勤领导人员要勇于担当、放宽眼界、大胆创新,促进后勤服务保障工作实现技术



创新和服务手段创新,强化高校后勤服务质量,为高校师生提供良好的后勤服务及后勤保障。

### (二) 组织需实现以人为本

针对高校后勤工作来讲,大部分高校的后勤管理体制及机构模式大致相同,但组织机构的运行模式与运行效率存在一定的区别。这里提到的组织即对高校后勤人员的科学调配,全面发挥出后勤服务人员对本职工作的积极性和创造性。高校后勤属于一个较大的系统,其中人的重要性十分明显,并且后勤服务也是围绕人的发展来进行,因此,需要组织好团队,同时发挥出团队中每一个工作人员的内在潜力,通过最佳的人员配合来强化后勤服务质量。高校后勤部门实现以人为本、整体发展主要为两个方面,一方面具备专业能力较强的骨干队伍,另一方面构建和谐的工作氛围。

其一,做到知人善任、用人所长。全面发挥出后勤服务人员的主观能动性,为后期技术人才成长提供最佳的环境,使各个工作人员发展都可以与后勤事业联系,在这一背景下,高校后勤人员在工作开展阶段不仅可以有自己较为满意的位置及发展方向,还可以保障其更好地实现自身价值,进而提升其工作积极性,并且组织也会十分顺利<sup>[3]</sup>。

其二,营造团结且积极向上的工作氛围。加强对后勤人员的思想教育工作,引导他们做好服务工作并适时检查工作成效。良好的工作环境及工作氛围可以

强化后勤人员的向心力,对于强化后勤人员敬业与责任意识具有一定的帮助,进而提高高校后勤服务的执行力及操作性。另外,和谐团结的工作氛围也可以使各项计划落实更加顺利,长此以往可以提升后勤服务质量及工作效率,同时团结的工作氛围也可以使职责更加清晰,将责任落实到个人头上,这对于提高高校后勤管理人员工作执行力具有极大的促进作用。

### (三) 构建完善且健全的考核体系

科学且健全的考核体系也是提高高校后勤服务质量的关键点,高校需要全面落实后勤工作人员依照劳动分配、依照质量取酬的薪资分配模式,转变以往传统的方式。例如,在学校绩效考评方案的基础上,后勤部门在合理范围之内建立完善的绩效考评体系,根据工作人员所在岗位及实际工作强度进行薪资分配,工作人员的岗位级别一样,则应在工作量及工作效率上体现差距,以体现多劳多得,肯定工作人员的个人劳动价值。针对高校后勤服务考核体系的完善来讲,还需要遵循以下几点原则。其一,确保收入整体具有一定的竞争力,因为收入差异化对后勤工作人员来讲有着更大的吸引力,这样可以促进绩效考核全面发挥出自身指向性作用,并且可以进一步体现出制度建设效果及成果。其二,确保后勤工作人员的付出可以得到相应的反馈。因为高校后勤工作岗位较为特殊且与其他工作性质不同,诸多后勤服务工作基本是例行性工作,并没有一些较为突出的业绩,所以,在制度建



设的过程中需要充分考量这一要素,例如,一些简单的工作可以以出错率来作为管理目标,而复杂工作可以以完成量作为目标,使绩效考核指标设置更加多元化且个性化。其三,借助制度来引导后勤人员更好地完成本职工作,进一步调动后勤人员的积极性,实现多管齐下才能够强化高校后勤服务质量<sup>[4]</sup>。

#### (四) 创新并优化“互联网+”管理手段

其一,建立“互联网+”管理体系。高校可以招聘专业能力较强的人员来共同构建后勤信息化服务体系,然后设计相应的后勤服务网站,通过多种方式来加大宣传力度,如微信公众号或校园网等,使高校师生都可以关注和了解到后勤服务这一网站,进而快速浏览相关信息。其二,健全高校后勤网络服务机构的软件设施。如场地维护与设备维修等,全面促进互联网+在后勤服务工作中运行的通畅性。同时还可以开发高校后勤网络云平台,在这一平台中进行信息存储及信息共享,将其作为登录及连接的主要窗口。其三,设计出网络预约的服务平台,关注高校师生普遍关心的问题。如高校基础设施建设、水电报修等。以广西科技师范学院为例,其推出完美校园线上报修程序,师生可以利用手机进行线上报修,并能够在手机上随时关注报修进度,对服务进行评价,大大提高了基础设施维修效率,也便于后勤服务人员做好台账记录。而在新时期背景下,高校后勤服务工作既可以提高高校人才培养的有效性,同时对高校科学研究发展也有着一定的促进作用,高校可以借助“互联网+”管理手段来提升后勤管理效率,保证后勤服务工作提质增效。另外,“互联网+”背景下的后勤服务也可以节约

成本支出,为高校实现可持续发展做出一定的贡献。

#### 四、结语

结合全文,在新时期背景下,高校后勤服务工作需要强化管理质量,实现向管理要质量、向管理要效益。目前,高校后勤服务依然存在诸多问题,为有效解决管理中的问题,需要高校加强对后勤部门工作的重视程度,强化后勤服务工作人员的专业能力,壮大后勤人员队伍,完善制度建设,借助信息技术来提升后勤服务质量,降低高校后勤运行成本,从而促进高校稳定发展。

#### 参考文献:

- [1]林琳.后勤标准化服务在高校后勤服务推行的必要性与可操作性分析[J].质量与市场,2021(7):161-162.
- [2]徐艳.基于“以人为本”理念的智能化后勤管理体系研究——以南京交通职业技术学院为例[J].江苏高职教育,2020,20(4):96-100.
- [3]杨剑勇.互联网时代高校后勤服务管理转型探讨[J].中国领导科学,2017(3):46-49.
- [4]孔苏.高校工作服务教学满意度调查的问卷设计与管理策略——基于A大学的个案研究[J].柳州职业技术学院学报,2019,19(5):55-62.

**作者简介:** 韦彩梦(1993—),女,本科,研究实习员,研究方向:管理学。

(作者单位:广西科技师范学院)

