Vol.18 No.2 Jun.2019

# 新时代高校后勤管理改革研究

# ——以 H 学院为例

邓 瓒 1,2

(1.湖南农业大学,湖南长沙 410128;2.湖南邮电职业技术学院,湖南长沙 410015)

【摘要】文章阐述了新时期高校后勤管理改革的必要性,分析了目前高校后勤管理的现状,并结合 H 学院的实践做法,从创新后勤管理机制、发挥师生监管作用、实施精细化管理、构建信息化后勤、营造后勤文化等方面提出了具体的后勤管理改革对策。

【关键词】新时代;高校;后勤管理

[doi:10.3969/j.issn.2095-7661.2019.02.024]

【中图分类号】G647

【文献标识码】A

【文章编号】2095-7661(2019)02-0072-03

# Research on the reform of logistics management in colleges and universities in the new era

— Taking H College as an example

DENG Zan<sup>1,2</sup>

(1.Hunan Agricultural University, Changsha, Hunan, China 410128;

2. Hunan Post and Telecommunication College, Changsha, Hunan, China 410015)

**Abstract:** This paper expounds the necessity of the reform of logistics management in colleges and universities in the new era, analyses the current situation of logistics management in colleges and universities, and combines with the practice of H Vocational and Technical College, puts forward concrete countermeasures for the reform of logistics management from the aspects of innovating logistics management mechanism, giving full play to the supervisory role of teachers and students, implementing fine management, constructing information—based logistics and building logistics culture.

Keywords: new era; colleges and universities; logistics management

高校后勤管理是高校进行正常教育教学的基本保障,是全校师生学习、生活和工作的坚强后盾。同时,高校后勤管理肩负着"三服务,两育人"(为教学服务、为科研服务、为师生员工服务,服务育人、管理育人)的重要职能中。在新时代教育背景下,高校后勤管理工作面临着新的机遇及桃战,这就迫切需要高校后勤管理者通过改革创新管理方式,实现高校后勤管理水平的提升。

# 1 新时代高校后勤管理改革的必要性

## 1.1 服务对象数量与日俱增

在校大学生人数逐年递增。有关数据显示,2009年高等学校在校学生人数约为2144万人,截止到2018年已达2831万,10年里高等学校在校学生人数涨了32%<sup>21</sup>。面对越来越多的学生,较多高校都扩大了办学规模,扩建了校园,这给高校后勤事务的统一管理增加了难度。

## 1.2 服务质量需求不断提高

随着经济社会的发展和人民生活水平的提高,服务对象的消费观念在不断变化,对后勤服务质量的要求也越来越高。现在的高校要满足服务对象的不同需

[收稿日期] 2019-03-15

[作者简介] 邓瓒(1989-),男,湖南长沙人,湖南邮电职业技术学院助教,湖南农业大学公共管理研究生,研究方向:公共管理、思想政治教育。

求,不仅配套设施建设需要完善,相应的服务质量也需要提升。这就要求高校后勤管理者改变工作思路,创新服务理念,提升服务水平,从而更好地服务广大师生。

#### 1.3 贯彻以人为本的管理理念

高校后勤管理部门应当坚持以人为本的根本原则,围绕服务师生的宗旨,打造一流的服务队伍,营造一流的育人环境,追求一流的服务质量,不断提高后勤服务的管理水平,做好后勤保障的服务工作。这样不仅使员工能更好地处理繁琐的日常事务,还有时间和精力投入到更高层次的学习中,既有利于学校管理水平的提高,也有利于员工自身素质的提升。

#### 2 新时代高校后勤管理的现状

#### 2.1 部分高校后勤管理体制滞后

高校后勤管理是一个复杂、多元的系统,其中包 括环卫管理、楼宇管理、餐饮服务管理、水电管理、物 资管理等工作,需要不同部门之间的配合与协作才能 维护其正常运行图。由于部分高校后勤体制改革至今 还处于探索阶段,不可避免的会出现一些问题,如职 能职责划分不够清晰,资源配置不够合理,部门协调 不够顺畅等现象。一方面,部分高校部门之间的工作 重叠出现多头管理现象,造成部门之间互相推诿,致 使工作效率低下。另一方面,部分高校后勤运行机制 主要以封闭式的自我管理与自我服务为主,存在管理 模式的行政型,经费使用的拨款制等特点,导致资源 浪费、人浮于事等问题。同时,部分师生对学校后勤部 门的分工缺乏明确的认识,导致无法进行投诉,问题 得不到及时解决,师生也不能起到监督作用,不利于 提高后勤服务质量。在这种情况下,工作部署难以宏 观把握和统筹安排,具体工作的开展不可避免地受到 阻碍。

#### 2.2 部分高校后勤队伍的整体素质不高

目前高校后勤队伍数量较大,素质良莠不齐。其中原因一是后勤工作辛苦又繁琐,部分工作人员疲于应对日常事务的处理,学习时间和精力相应减少,对工作所依据的法律法规及相关政策的研究不够,对专业技术规范的掌握不够熟练,容易出现凭经验管理的现象。二是在部分高校的后勤队伍中,还有不少的编外员工,他们与在编员工在工资基数、福利待遇、人员晋升方面有一定差距,导致流动性较大,影响工作经验的有效积累。三是在部分高校的后勤管理中,缺乏较为严格的奖惩制度,实际工作中好坏差别不大,使得有些员工安于现状,不思进取。四是部分高校后勤部门没有形成一个良好的用人机制,从事后勤工作的人员老龄化较为严重且学历不高。

#### 2.3 部分高校后勤服务竞争力不强

越来越多的社会服务机构进驻部分学校,校园内出现商业网点。在方便师生学习和生活的同时,给高校后勤的管理也带来了难度。一方面,部分高校校园内餐厅、超市等营业场所一般是承包经营,由于校内竞争对手较少,竞争压力较小,致使了一些经营者缺乏必要的经营理念,没有制定长远的管理计划、目标,而经营活动又缺乏长期有效的监督,服务质量不高。另一方面,部分高校后勤产业没有独立的产权和法人资格,其权责利不平衡,缺乏成本观念,竞争力不强。

### 3 新时代高校后勤管理的改革对策

#### 3.1 更新观念,创新后勤管理机制

高校后勤管理想要充分发挥出"三服务、两育人"的作用,高校后勤管理模式改革是大势所趋。第一,高校后勤管理者必须转变管理观念,从以往的被动管理转换为主动服务,牢固树立服务意识,以服务师生为出发点,提升品牌意识。第二,建立规范化的管理机制,完善相关管理制度,推行管理责任制,加强规范化管理。第三,高校后勤管理要加强监督管理,主动收集师生对后勤服务的意见和建议,让师生参与到高校后勤服务监管中来,不断提升管理质量和管理水平。例如,H学院建立了管办分离、服务优先的后勤运行机制,引进先进的企业管理模式和专业人才来提升后勤服务水平,同时对物业管理服务进行监督和评估。

#### 3.2 以人为本,发挥师生监管作用

师生是高校后勤服务的对象,参与后勤监管能更好地贯彻高校"三服务、两育人"的宗旨,提高后勤服务质量和服务水平。为更好的发挥师生监督管理作用,H学院采取了以下措施:一是组建质量管理办公室,负责推行和组织实施质量管理工作,对后勤管理工作的各方面提供调查咨询,接受质量投诉,负责督促处理。二是组建学生权益部,定期开展后勤工作座谈、问卷调查并组织开展师生满意度测评,有效解决突出问题。三是鼓励学生以勤工俭学的形式直接参与到后勤服务工作中来,这种做法不仅帮扶了一些贫困学生,还使后勤服务工作更加开放和透明问。

#### 3.3 加强队伍建设,实施精细化管理

精细化管理包含以下三个部分:一是精细化的操作。精细化的操作要求按照一定的规范和标准进行后勤管理运作,能培养员工精细化管理的理念和意识,养成精细的工作作风,避免资源浪费,从而让学校的基础运作更加规范化和标准化。二是精细化的分析。精细化分析主要是运用现代化的手段,从多维度多层次去分析经营中的问题。优化业务流程,实现各环节的有机衔接,进而实现工作的高效运行。三是精细化的控制。后勤管理的运作要有计划、审批、执行和反馈的过程,这样可以尽量避免业务运作失误,杜绝部分

管理漏洞<sup>[3]</sup>。H学院实施精细化管理主要的做法有:第一,建立科学规范的管理条例,使管理工作有章可循、有据可查。第二,精细化财务管理,开源节流,降低生产管理成本。第三,加强检查和记录,实现管理的全过程控制,使精细化管理可追溯、可控制。第四,完善绩效评价和反馈机制,建立合理的奖惩制度,激发员工的动力。

#### 3.4 实施科学管理,构建信息化后勤

当前,信息科学技术广泛深入社会各个领域并一定程度影响和改变了人们的工作生活方式。要想提高后勤管理的水平和效率,就必须加强后勤信息化建设,建立完善的信息管理系统。信息化管理包括以下三方面的内容:一是智能化,积极使用智能化的设施设备;二是数量化,从定性到定量,客观的业务指标反馈,系统数据精确;三是网络化,后勤部门广泛应用计算机网络管理,开发系列后勤管理应用软件。H学院建立的信息管理系统主要包括后勤服务信息平台和财务管理系统。这些信息化的管理系统,有效实现了政务公开,提供了交流平台,还能进行实时监督。同时,为使后勤人员更好地适应工作需要,H学院根据实际需求不定期对后勤人员进行各种形式的培训,提高相关业务知识和技能水平。

#### 3.5 抓好后勤文化建设,营造和谐校园文化

后勤文化是校园文化的重要组成部分,对于后勤管理的稳定发展有着重要的作用。高校后勤文化是在长期的管理和服务过程中形成的思想理念、价值标准及行为规范的总和。H学院在后勤文化建设方面主要有以下做法:一是树立以人为本的观念,将经营效益与师生的基本权益相结合,保障师生和后勤人员的权益。二是着力培养员工的文化素养,增强服务意识和

岗位荣誉感,树立互利共赢的服务理念,为师生在学校的学习、工作和生活提供贴心的保障。三是营造和谐的人际关系,积极开展丰富多彩的文体活动和服务技能竞赛,促进员工之间的情感交流。四是建立健全有效的激励机制。在公平、公正、公开的基础上,通过评优评先的方式,鼓励广大后勤员工爱岗敬业、争当上游,使员工的个人进步与学校事业的发展紧密相连,营造积极向上的后勤文化<sup>[6]</sup>。

#### 4 结语

总之,在新时代教育背景下,高校后勤改革是时代发展的必然趋势,高校都应当积极主动参与到改革中来。H学院虽然在后勤管理改革上取得了一定的成绩,但同时也面临着新的挑战。高校后勤管理改革任重道远,只有改革才能促进发展,要坚持全面深化改革,这样高校后勤管理才能走出实际困境,真正实现"三服务,两育人"的宗旨。

# 【参考文献】

[1]刘春阳,胡勇军,黄书诗.大学文化视野下的高校后勤管理服务研究[J].高教探索.2014(6):26-28,70.

[2]中华人民共和国国家统计局.各级各类学校在校学生数 [DB/OL].http://data.stats.gov.cn/easyquery.htm?cn=C01,2019-03-01.

[3]胡惠娟.宿管管家 APP 系统设计与实现[J].湖南邮电职业技术学院学报,2018(2):35-38.

[4]王萍,黄兴灿,林翠敏.大众化教育背景下高校后勤管理反思[J].福建工程学院学报,2013(5):499-502,510.

[5]刘玉衡.高校后勤的精细化管理探究[J].西部素质教育, 2019(3):96.

[6]翟儒,初汉明,祝晓文,徐瑞萍,王美好.高校后勤管理存在的问题与对策探析[J].高校后勤研究,2018(8):27-28.