

# 高校后勤服务的优化与创新研究

尹燕翔

泰国格乐大学 泰国曼谷 10220

**摘要：**随着教育行业的不断发展，各大高校的学生数量显著增加，对高校的各项建设提出了更高的要求，高校教育活动的进行离不开优质的后勤服务建设，并且随着高校规模、教育理念等因素的变化，后勤管理与服务工作需要及时优化创新，弥补与高校发展之间的差距。因此本文通过分析高校后勤服务的特点与重要性，提出了具体的优化创新对策，提升后勤工作的。

**关键词：**高校；后勤服务；创新

## Research on the university logistics service

## tion of

Yanxiang Yin

krirk university, Bangkok THAILAND, 10220

**Abstract:** With the continuous development of the education industry, the student population in major universities has significantly increased, imposing higher demands on various aspects of university construction. The successful operation of educational activities in universities relies heavily on the provision of high-quality logistical services. Furthermore, as factors such as the scale of universities and educational philosophies evolve, there is a pressing need for timely optimization and innovation in logistical management and service operations to bridge the gap with the development of the universities. Therefore, this paper, by analyzing the characteristics and importance of university logistical services, proposes specific strategies for optimization and innovation to enhance the quality and effectiveness of logistical work.

**Keywords:** Colleges and Universities; Logistics Services; Innovation Optimization

### 引言：

后勤部门是高校重要的基础组成部分，后勤工作质量影响着高校在教育领域的核心竞争力，并且目前社会各界对高校后勤建设质量十分关注，在实际工作中更是与高校的发展要求产生较大的差距，如何最大化的满足师生需求成为高校后勤部门的基本问题，后勤工作除了经济效益还需要注重服务品质，将优化创新理念深化到后勤服务的具体环节中，推进高校的可持续发展，实现教育水平提高。

### 一、高校后勤工作概述

#### 1. 高校后勤工作的基本内容

高校后勤工作主要指为科学研究与人才培养提供生产服务、物资保障及为师生提供生活服务的机构部门，并且其工作具有保障性和基础性，是高校教育中不可缺少的一部分，高校后勤工作十分复杂，可以分为后勤管理工作和后勤服务工作，这两项都会影响整个后勤服务

质量，还可以具体细化为对高校教学物质资源的管理、对学生日常生活的精细化管理、校内教学文化环境管理、区域环境管理等，涉及范围较广，工作也十分繁多复杂。满足师生需求是后勤工作的基本理念，服务育人为基本内涵，后期工作人员的工作方式，不仅影响着后勤服务质量，也会影响校内的人文环境，让师生感受到舒适的生活气息，使得后勤服务工作不再是简单的为师生提供服务，更是实现全面育人目标的新策略<sup>[1]</sup>。

#### 2. 高校后勤工作的特点

后勤工作管理内容涵盖多种要素，例如生产要素管理、政治关系调节、思想观念调整等。其中生产要素主要包括在提供服务的生产经营活动中所需要的社会资源，例如宿舍、食堂等等。政治关系调节主要体现在后勤工作的坚持规章办事上，以师生与学校的需求发展作为主要目标。需要明确的是高校后勤服务本质是为师生、员工的需求出发的，并不是传统的经营性收益，需要体现

更多的社会效益，公益属性更强，此外后勤工作的综合性更强，由于涵盖面较广，工作量也很多，在具体工作中更加繁琐，并且后勤服务需要做到让大部分的师生满意。在当前的教育背景下，后勤服务的质量影响着高校的发展，需要为高校师生与教学科研提供强大的后勤保障，因此创新与优化后勤服务是目前高校的重要任务之一。

### 3. 高校后勤服务的重要性

首先后勤部门作为高校科研教学的基础保障单位，需要提供必要的物质需求，并且不断改善师生教学与生活条件，使教育科研活动可以更加顺畅的进行，需要对资源进行合适的管理整合，结合实际需求将资源发挥出最大的作用，为高校的各项工提供实质性的帮助。其次高校后勤工作具有重要的政治意义，因为在具体工作中，后勤工作在提供各种工作保障时，会影响校园的环境与面貌，改善学校管理水平，推动高校稳定发展，并且高校后勤工作为社会提供了大量的就业岗位，具有很高的社会效益，一定程度上促进了社会的发展。最后后勤部门也是高校的特殊教育部门，后勤在培养教师员工专业技能的同时，也通过后勤职工行为、制度、环境等影响着学生的言行，进而实现育人目标。高校的后服务关系着师生日常教学与生活，因此其管理能力与服务水平十分重要，在工作中的文明程度与文明行为也需要进行规范，防止对学生思想与行为带来不好的影响，因此高校后勤工作还影响着学生的思想品德教育，切实实践行服务育人的宗旨<sup>[2]</sup>。

### 4. 当前我国高校后勤管理工作存在的问题

首先在高校后勤管理工作中，随着社会的快速发展和管理运行模式的固定，后勤工作人员的服务意识较为落后，对新形势与新环境下的后勤服务造成影响，不能及时意识到自身所存在的不足。并且高校后勤工作具有收入稳定、没有竞争，且收入稳定，使得高校后勤工作人员缺少创新意识，从而降低服务质量。其次在管理模式上也存在着老化问题，各大高校随着几年的长期发展，后勤工作的管理模式与管理理念都已经固定，对新时期的发展理念和方向没有明确，很多先进的管理模式没有得到应用。虽然有很多新型的管理理念在逐渐被应用，但是新老理念导致了冲突现象，使得整体管理出现不协调的情况，十分妨碍高校的后建设发展。最后后勤管理人员队伍结构不合理，并且素质问题严重，由于后勤管理岗位要求不高，也就导致部分管理人员素质偏低，并且没有相应的管理经验，使得后勤管理工作不尽人意，人员减少与流动性过大也是后勤服务质量提升较慢的主要原因。并且针对后勤管理部门的监督检查方面的建设力度较弱，不能及时做到反馈，由于运行机制问题，使得没有相关部门能实现对后勤工作的制约，增加了监管难度。

## 二、优化与创新高校后勤服务的建议对策

### 1. 坚定后勤建设原则

高校的后工作部门面向的是所有领导职工与师生。因此后勤服务工作需要坚持以人为本的创新原则。在进行管理工作与服务工作创新时也需要依据服务对象来进行，将具体的创新工作面向所有领导、职工、师生的需求，时刻满足生活工作需要，根据具体的建议来进行创新优化工作。在高校后勤服务工作中需要注意经济的消耗，虽然后勤工作更注重社会效益，但是在实际服务工作开展期间，经济成本还是很高的，因此在保障后期服务工作质量的同时也需要坚持节约的创新原则，确保后勤工作的可持续发展，并且在进行创新优化工作时，需要与高校的实际发展需求相匹配，不能过度发展，需要将投入的资金做到合理有效的分配，对物质资源进行配置优化处理，在具体工作细节中也需要做到节约创新，减少不必要的支出，根据具体需求进行合理的资源分配，实现后勤工作的长久发展。在进行高校后勤服务的优化创新时需要做到可持续发展，更注重高校的稳定和长期发展，因此在进行具体创新优化工作时需要制定更科学合理的工作计划，与高校的发展紧密结合。

### 2. 提升后勤工作人员的服务意识与态度

高校后勤部门工作要想实现高质量发展，提升工作人员的服务意识与态度十分重要，在服务过程中需要满足师生的多方面需求，在服务项目、质量上进行优化创新，带来高质量的后勤服务。例如在教室的建设上，后勤工作人员需要注意教室卫生，使教室更加干净明亮，为教师和学生提供更好的学习环境，使其身心愉悦。再比如学生宿舍，作为日常生活的主要场所，学生宿舍的主要作用是保障学生的日常休息与放松，而后勤部门在学生宿舍的主要职能是确保宿舍的生活质量与安全，让学生在宿舍中也能有良好的生活体验，最大程度上让学生有家一般的感觉，让宿舍更加安全、温馨。让学生的课余生活有最基本的休息保障。这些都需要后勤工作人员具有良好的服务意识与态度，对各种问题能及时进行答复和解决，大幅提升后勤工作质量与效率。特别是在食堂的后勤服务工作中，食品安全是重中之重，作为教职工与学生就餐的主要场所，需要确保每一份饭菜都是安全干净的，还需要保证身体所需的影响。因此在实际后勤工作中，需要后勤工作人员对自己的工作进行补充完善，依据服务育人的工作准则，创新优化后勤工作，为广大师生提供高质量的后勤服务。

### 3. 学生参与高校后勤服务

在后勤服务工作中，学生作为服务主体之一，是开展育人工作的重要环节，因此高校后勤部门需要根据实际发展情况，让学生参与到高校后勤服务中，从教育角

度看,可以培养学生的综合素质。目前的高校管理制度较为严格,学生和一些学生组织的活动开展受到很多限制,导致很多学生只能进行两点一线的生活,校园生活十分枯燥无味,因此可以在后勤服务工作中积极吸引学生进行参与,例如目前很多高校的记者站和广播站都已经由学生进行管理组织,为学生提供更加丰富多彩的课余生活。在食堂多设立兼职岗位,不仅可以缓解食堂的工作压力,还能为部分学生提供帮助。还可以安排学生对自习室进行分工打扫,以此来降低后勤工作成本,提升学生的综合素质。同时高校也需要注重学生体验,更注重育人理念的贯彻,而不是增加学生的体力劳动,需要将后勤服务育人全面渗透到高校学生的学习与生活中去,促进在校学生不同角度下的最大程度的成长与发展,取得更好的育人效果<sup>[3]</sup>。

#### 4. 建立合理的监督与投诉制度

后勤服务管理效率与合理的监督投诉息息相关,因此需要加强监督管理与投诉制度,实现后勤服务管理的有效执行,需要后勤工作人员正视监督与投诉工作,将其看为完善自身发展的重要途径,而不是相关工作的阻碍。并且完善的监督与投诉制度是高校发展的关键。例如针对食堂的监督投诉中,就需要完善的监督机制,食堂的运行关乎着整个学校的稳定发展,因此更需要加大监督力度,在下层需要设置好完善的投诉标准,对广大师生的投诉进行严格勘察,实现对意见的高度关注,校领导需要做好其中的监督工作,让部分学生、教师与领导组成监督小组,首先对食堂进行充分的了解,对不同摊位的食品进行细致调查,了解食品质量、价格和安全。其次需要对摊位内部的卫生情况进行监督检查,并对不合格的摊位进行严惩,对优秀摊位进行推广,可以设置流动红旗,让广大师生了解食堂的具体卫生情况,增加对食堂的信任。最后需要对投诉问题进行快速解决,并及时对投诉师生进行答复,不能拖延,建造更优良的就餐环境。进而提高后勤服务质量和效率。

#### 5. 加大高校后勤服务信息化建设

高校后勤服务信息化建设需要根据高校的自身条件进行因地制宜,采取最适合本校的建设策略,明确适合的信息化建设发展路径,从队伍建设、资金投入、系统构筑中进行计划,对其中的人员、设备问题及时发现并解决,按计划进行后勤信息化建设,并在建设过程中制定相应的管理制度。例如信息平台的建设,目前微信、易班等网络校园平台应用十分广泛,很多高校都在信息平台上进行各种后勤服务工作,高校可以根据自身发展情况,选择合适的信息技术建立公共服务平台,例如师生可以在微信官方后勤公众号上进行报修、缴费、投诉、反馈等操作,利用信息技术的高效性来解决后勤工作中

的重要问题。还可以建立校园管理服务系统,将师生在校园工作、生活、学习所需要的项目统一到一个平台中,平台最好同时具有手机、PC双端的App。在具体应用信息化系统时,也需要注重对系统的宣传、培训、使用及维护,加大应用范围,充分解决其中的运行问题,才能实现信息化系统的完善,切实提高后勤服务工作效率<sup>[4]</sup>。

#### 6. 优化后勤工作管理方式

后勤服务工作的管理方式十分重要,不仅影响着服务质量,还影响着高校的发展。优化后勤服务工作的管理方式,首先要规范具体的流程,精细化管理,将管理工作中的环节进行划分,对每一项管理工作配置好工作流程与工作标准,实现流程化管理,进行优化、整合、改进、简化等过程管理,以此来进行相应的后勤服务工作,例如在宿舍后勤服务中,就需要制定相应的宿舍规定,对宿舍中的家具及生活部件制定维修与使用准则,完善后勤服务工作,提高学生宿舍的生活质量。其次需要优化管理方式,在资源管理过程中需要根据师生的需求进行分析及预算,然后进行资源的采购与使用,提高资源的应用效率。最后需要制定人事管理制度,高校应科学配置人力资源,做到人尽其才、知人善用,提高人力资源管理效率,例如在宿舍管理人员上,应选择善于交流的管理人员,能实现与学生的充分了解与交流,才能更好的进行宿舍管理工作。还需要制定好奖惩制度,对优秀的后勤管理人员进行嘉奖与表扬,并进行通报,让广大师生也了解后勤工作人员的不容易,还能提高员工的工作热情,实现高校后勤工作的高质量发展。

### 三、结论

综上所述,对高校后勤服务工作进行优化及创新是教育行业发展的必然趋势,并且是一个复杂的发展过程,不仅需要适应新时期的形式发展,还需要坚定后勤服务建设的基本原则,提升后勤工作人员的服务意识与态度,提升后勤工作人员的服务意识与态度,加强信息化建设,优化后勤工作管理方式,切实提升后期服务工作质量,促进高校的教育发展,培养高素质的综合性人才。

#### 参考文献:

- [1]杨再娣.新时代背景下高校后勤服务工作的育人价值[J].齐齐哈尔师范高等专科学校学报,2023(01):59-61.
- [2]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.
- [3]万功哲.高校后勤管理工作中计算机信息技术分析[J].数字通信世界,2022(04):122-124.
- [4]滕丕强,杨亚波.打造高校后勤工作标准化体系[J].中国机关后勤,2022(04):68.