

高校后勤社会化改革问题与对策探讨

吴琳

衢州职业技术学院党委办公室，浙江 衢州

收稿日期：2023年3月28日；录用日期：2023年7月21日；发布日期：2023年7月31日

摘要

近年来，随着高校后勤社会化改革进入深入发展阶段，后勤服务保障体系中的深层次矛盾和问题逐渐凸显出来，深化改革受到一些因素的制约，发展缓慢，需要认真研究和解决。本文从专业化视角出发，对高校后勤社会化改革面临的问题进行了阐述，并提出了五个方面的对策，包括加强服务提供商管理、提高服务质量、增强服务人员素质、加强合作机制、多样化服务模式。其中，加强服务提供商管理、提高服务质量、增强服务人员素质等方面的对策可以提高服务的专业性和水平，而加强合作机制、多样化服务模式等方面的对策则可以实现服务的灵活性和针对性。这些对策的实施可以帮助高校后勤社会化改革更好地满足广大师生的需求，提升服务质量和效率。

关键词

高校，高校后勤社会化，建设，挑战

Discussion on the Problems and Countermeasures of the Logistics Socialization Reform of University

Lin Wu

Quzhou College of Technology Party Committee Office, Quzhou Zhejiang

Received: Mar. 28th, 2023; accepted: Jul. 21st, 2023; published: Jul. 31st, 2023

Abstract

In recent years, as the socialization reform of university logistics enters into the stage of in-depth development, the deep-rooted contradictions and problems in the logistics service guarantee system gradually come to the fore, and the deepening reform is restricted by some factors and the development is slow, which needs to be seriously studied and solved. From the perspective of spe-

cialization, this paper elaborates the problems faced by the socialization reform of university logistics and puts forward countermeasures in five aspects, including strengthening the management of service providers, improving service quality, enhancing the quality of service personnel, strengthening cooperation mechanism and diversifying service modes. Among them, the countermeasures in strengthening service provider management, improving service quality and enhancing service personnel quality can improve the professionalism and level of services, while the countermeasures in strengthening cooperation mechanism and diversified service mode can realize the flexibility and relevance of services. The implementation of these countermeasures can help the socialization reform of university logistics to better meet the needs of teachers and students and improve the service quality and efficiency.

Keywords

Universities, Socialization of University Logistics, Construction, Challenges

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

1985年5月27日, 中央政治局讨论并通过了《关于教育体制改革的决定》, 在这一事关改革开放以来我国教育改革与发展的“纲领性”文件中, 对高校后勤改革的方向做出了指引性的规定, 明确指出: “高等学校后勤服务工作的改革, 对于保证教育改革的顺利进行, 极为重要。改革的方向是社会化。”这也是我国最早以中央文件的形式正式提出后勤社会化的改革目标, 标志着我国高校后勤社会化改革的正式提出。1993年2月, 由中共中央和国务院联合印发的《中国教育改革和发展纲要》第23条也提出: “学校的后勤工作, 应通过改革逐步实现社会化。”1999年1月, 由教育部制定、国务院批转的《面向21世纪教育振兴行动计划》, 进一步对高校后勤改革提出了明确的要求: “要加速学校后勤工作社会化改革, 争取3~5年内大部分地区实现高校后勤社会化”。教育部于2011年发布《高校后勤中长期改革发展规划纲要》(以下简称《规划纲要》), 其中明确提出高校后勤社会化最终目标, 到2020年, 建成以“市场提供服务、学校自主选择、政府宏观调控、行业规范自律、部门依法监管”为主要特征的、具有中国特色的“新型后勤服务保障体系”, 基本实现高校后勤的社会化、专业化、现代化[1][2]。至此, 后勤社会化成为高校后勤改革的方向和目标。面对21世纪的挑战, 实施科教兴国战略, 学院党政领导充分认识到后勤是制约学院发展的“瓶颈”因素, 后勤改革是校内体制改革的重要组成部分, 加速建立主动适应社会主义市场经济体制的高校后勤管理模式和运行机制是提高办学质量、水平和扩大规模的重要举措。充分认识到高校后勤社会化改革不仅是“后勤人的事”, 而且是“一把手工程”, 职院党委多次召开会议专题研究此项工作, 校党、政负责人亲自参与后勤改革方案的制定并监督执行, 为后勤社会化改革提供了强有力的组织保证[2][3]。

目前, 我国关于高校后勤体制改革的学术文章很多, 特别是对高校后勤服务社会化改革的理论探索和实践探讨积累了一定的成果。但从总体上看, 大多数研究主要集中在高校后勤体制改革的必要性, 特别是社会化改革, 取得的成效和经验, 以及存在的问题和解决办法。其中, 比较全面的论著, 如王甫主编的《中国高校后勤社会化改革的理论与实践》(新华出版社), 是一部具有理论性、指导性、实践性和影响力的论著, 比较系统、全面地总结和研究了高校后勤体制改革的理论发展和实践创新, 一度成为高校

后勤工作的指导性书籍。彭怀祖的论著《高校后勤资源配置研究》(现代教育出版社),从优化高校后勤服务资源配置的角度,透视了后勤体制改革,展望了后勤资源配置的未来。该书还获得了全国后勤管理研究会的特别奖。该书由鞠传金主编,收录了全国高校近 500 篇 300 多万字的理论探索和实践总结论文。此外,按照时间顺序,还有徐振起的《中国高校后勤改革的理论与实践探索》(吉林大学出版社);胡征宇、费伟民的《市场经济条件下的中国高校后勤:“十一五”全国高校后勤理论研究成果选》(浙江)(浙江大学出版社);姚玉龙主编的《高校后勤社会化管理实践》(兰州大学出版社);李连江主编的《高校后勤管理与社会化研究》(中国市场出版社);李杭主编的《社会化背景下的高校后勤管理导论》(山东人民出版社);戴德祥主编的《高校后勤管理导论》(山东人民出版社);《高校后勤管理概论》(华中师范大学出版社)等等。从以上文献可以看出,学者们对高校后勤服务社会化改革已经进行了深入的研究,特别是对后勤服务社会化改革的模式、遇到的困难和各种对策进行了深入探讨。但是,对于高校后勤服务社会化改革导致的高校后勤服务的“功利性”与“公益性”之间的矛盾,还没有学者提出有效的解决方案。虽然很多文献都提到了高校后勤服务的“公共属性”,但对于如何更好地促进高校后勤服务的“公共性”回归的研究仍然不多。固有的“市场化”和“社会化”概念仍然禁锢着大家的思维,没有相关论文和学者明确倡导高校后勤服务的“公共性”改革[3][4]。

高校后勤工作是我国建设一流大学的重要保障,因此,本文将在前人研究成果的基础上,尝试从新的角度对高校后勤服务改革提出一些看法,以期为我国高校后勤体制改革的深化提供一些有益的帮助。希望能对深化我国高校后勤体制改革提供一些有益的帮助[5]。

2. 高校后勤社会化的发展

“后勤”一词最早起源于军队,为军队打仗提供保障,有特定的规则,后来发展到各个行业,包括高校后勤。建国后,我国高校后勤长期处于高校后勤的行政管理模式下,经费由政府财政拨款,处于相对封闭的供给环境中,普遍存在负担重、创新差、人员不足等特点。自 1999 年高校后勤社会化概念提出后,市场化的概念被引入高校后勤,激活了整个高校后勤资源,为高校和社会的发展做出了贡献。

我国高校后勤社会化发展较晚,而国外的发展比较成熟,其中有代表性的国家是美国、德国和日本。在美国,高校都设立了后勤管理机构,学校直接参与后勤事务的管理。其工作人员主要由正式的后勤人员、企业员工和勤工俭学的学生组成,其在学生住宿、食堂等后勤管理方面的情况比较多样,具有一定的灵活性。德国利用学生服务中心来管理高校后勤,其工作人员主要由学生、学生代表、学校和社会人员组成。其资金来源大部分来自于自身的经营收入,获得的收入将直接补贴给学生,具有良好的社会效益和经济效益。在日本,食堂由学校、教职员和学生共同管理,学校和社会共同参与。国外这三种常见的管理模式由于各地情况和市场环境不同,形成了不同的管理方式,我国高校后勤在发展过程中可以部分借鉴。

高校后勤社会化是指将高校后勤服务外包给社会化服务机构或个人,通过市场机制实现高校后勤服务的改革。随着社会化服务市场的发展,高校后勤社会化的发展也越来越成熟。以下是高校后勤社会化的发展趋势:

- 1) 服务外包程度逐步加深:高校后勤服务的社会化外包程度逐步加深,服务内容和范围不断扩大,涵盖了清洁卫生、保安、食堂、物业管理等多个领域。
- 2) 服务质量逐步提高:随着服务外包市场竞争的加剧,服务提供商不断提高服务质量,制定更加严格的服务标准和管理制度,以满足高校对服务质量的要求。
- 3) 市场机制逐步完善:随着服务市场的发展,服务提供商和高校之间的市场机制逐步完善,包括服务合同管理、服务质量监督、投诉处理等机制的建立,使得服务外包变得更加透明和规范。

4) 服务提供商规模逐步扩大: 随着服务市场的发展, 越来越多的服务提供商进入高校后勤服务领域, 规模逐步扩大, 服务能力和水平不断提高, 促进了市场竞争的加剧。

5) 服务形式多样化: 服务提供商为适应高校的不同需求, 服务形式也逐渐多样化, 包括长期合作、短期项目、综合服务等形式, 使得服务外包更加灵活多样化。

寻找我国高校后勤的发展模式应遵循以下原则: 首先要支持高等学校的建设和发展, 为教学和科研服务; 其次要有利于学校的政治稳定和文明校园建设; 再者要有利于维护学校的基本利益和师生的利益; 四是要兼顾经济效益和社会效益, 符合教育规律[6]。

3. 基于高校后勤社会化改革的问题审视

1) 服务质量不稳定

一些服务提供商为了降低成本, 采用低价竞争的方式, 导致服务质量不稳定, 存在服务不到位、服务质量差、服务态度不好等问题。

2) 管理难度加大

高校后勤服务涉及多个领域, 服务提供商数量众多, 难以进行有效管理和监督, 容易造成服务提供商之间的不协调和管理混乱。

3) 岗位转型和人员培训难度大

高校后勤服务的专业化要求较高, 需要服务人员具备专业技能和知识。而服务提供商的服务标准和质量要求也与高校有差异, 需要进行人员培训和管理, 提高服务人员的素质和能力, 增强服务意识。

4) 合作机制不够完善

由于服务提供商与高校之间的合作机制不够完善, 双方在服务内容、服务标准和服务质量等方面的认识和理解存在差异, 容易造成合作关系的矛盾和纠纷。

5) 稳定性不足

高校后勤服务的外包市场具有一定的不稳定性, 服务提供商的进出、服务质量的变化等都会影响高校后勤服务的稳定性, 对高校运行和学生生活带来不利影响。

4. 高校后勤社会化服务模式改革实践

4.1. 加强服务提供商管理

针对高校后勤服务的外包管理难度大的问题, 可以通过加强服务提供商的管理来解决。例如建立起完善的服务合同、服务质量监督和投诉处理机制等。此外, 高校也可以加强对服务提供商的考核和监督, 及时发现和处理问题, 保证服务质量的稳定性。

高校后勤社会化改革的一个主要问题是如何有效管理服务提供商。加强服务提供商的管理, 能够帮助高校确保服务质量、降低管理成本、减少风险等方面带来的好处。以下是几个具体的对策。

1) 建立完善的服务合同

高校应该与服务提供商签订明确的服务合同, 规定服务内容、服务标准、服务质量、服务价格、服务期限等方面的要求。合同应该包含详细的条款和条件, 以确保服务提供商能够按照约定提供服务, 同时也能够保证高校的权益。

2) 建立服务质量监督机制

高校应该建立服务质量监督机制, 定期对服务提供商的服务质量进行评估和监督。监督机制应该包括对服务提供商的实地考察、对服务提供商的客户评价、对服务提供商的服务质量检查等方面的内容, 以确保服务提供商的服务质量达到高校的要求。

3) 建立投诉处理机制

高校应该建立投诉处理机制，为服务提供商的客户提供便捷的投诉渠道。一旦收到投诉，高校应该及时处理，通过对服务提供商的追责、赔偿等措施，保护客户的权益，维护高校的声誉。

4) 加强考核和监督

高校应该加强对服务提供商的考核和监督。考核和监督应该包括对服务提供商的资质、信誉、财务状况等方面的评估，以及对服务提供商的服务质量、服务态度等方面的检查。高校应该及时发现和处理服务提供商的问题，保证服务质量的稳定性。

5) 建立奖惩机制

高校应该建立服务提供商的奖惩机制，以激励服务提供商提高服务质量。例如，可以为服务质量达标的服务提供商提供奖励，为服务质量不达标服务提供商提供处罚。奖惩机制可以提高服务提供商的积极性和工作热情，推动服务质量的提高。

4.2. 提高服务质量

提高服务质量是高校后勤社会化改革的关键，能够帮助高校提升服务水平、增强服务竞争力、提高服务满意度等方面带来的好处。以下是几个具体的对策。

1) 建立完善的服务标准

高校应该制定完善的服务标准，明确服务的内容、服务的质量、服务的要求等方面的标准。服务标准应该具体、明确、实用、可操作性强，以确保服务的质量符合高校的要求。

2) 建立服务质量管理体系

高校应该建立服务质量管理体系，以确保服务的质量达到高校的要求。服务质量管理体系应该包括服务质量检查、服务质量评估、服务质量改进等方面的内容，以实现服务质量的持续提升。

3) 建立员工培训和评估机制

高校应该建立员工培训和评估机制，为服务人员提供必要的培训和评估，以提高服务人员的服务技能和服务态度。培训和评估机制应该包括对服务技能、服务态度、服务标准等方面的考核，以确保服务人员能够按照高校的要求提供优质的服务。

4) 建立客户反馈机制

高校应该建立客户反馈机制，定期收集和分析客户的反馈意见，及时改进服务不足之处。客户反馈机制应该包括对服务质量、服务态度、服务标准等方面的反馈，以及对服务提供商的评价等方面的内容。

5) 推行服务品牌战略

高校应该推行服务品牌战略，树立高校后勤服务的品牌形象，提高服务的知名度和美誉度。服务品牌战略应该包括服务宣传、服务形象塑造、服务创新等方面的内容，以提高服务的影响力和竞争力。

4.3. 增强服务人员素质

1) 优化招聘机制

高校应该优化招聘机制，引进有丰富服务经验、技能精湛、态度优良的服务人员，提高服务人员的素质 and 能力。招聘机制应该包括对服务人员的资格、经验、技能、态度等方面的要求，以确保服务人员能够符合高校的服务要求。

2) 加强培训和学习

高校应该加强服务人员的培训和学习，提高其服务技能和服务态度。培训和学习内容应该包括服务知识、服务技能、服务标准、服务文化等方面的内容，以提高服务人员的服务能力和服务质量。

3) 建立激励机制

高校应该建立激励机制，通过激励服务人员的积极性、创造性和责任心，提高其服务水平和素质。激励机制应该包括薪酬、晋升、荣誉等方面的激励手段，以激励服务人员不断提高自己的服务质量和能力。

4) 建立服务考核机制

高校应该建立服务考核机制，对服务人员的服务质量、服务态度、服务标准等方面进行考核，以确保服务人员能够按照高校的要求提供优质的服务。考核机制应该包括服务评估、服务考核、服务奖惩等方面的内容，以促进服务人员的服务质量和素质的提升。

5) 加强服务文化建设

高校应该加强服务文化建设，树立服务精神、服务意识和服务标准，提高服务人员的服务水平和素质。服务文化建设应该包括服务宣传、服务培训、服务理念等方面的内容，以激发服务人员的服务热情和服务意识。

4.4. 加强合作机制

1) 建立合作机制

高校应该与服务提供商建立合作机制，明确双方的职责和任务，协同工作，共同完成服务工作。双方可以签订协议，明确服务内容、服务标准、服务质量要求等方面的内容，以建立良好的合作关系。

2) 定期沟通

高校和服务提供商之间应该定期进行沟通，了解服务需求、服务状况、服务进度等方面的情况，及时协调和解决问题。沟通可以通过电话、邮件、会议等形式进行，以建立良好的沟通渠道。

3) 建立信息共享平台

高校和服务提供商之间应该建立信息共享平台，共享服务信息和工作进展，以确保双方了解服务情况和服务进展。信息共享平台可以建立在互联网上，通过信息化手段实现信息共享和传递。

4) 建立服务监督机制

高校应该建立服务监督机制，监督服务提供商的服务质量和标准。监督机制应该包括定期巡查、随机抽查、服务满意度调查等方面的内容，以确保服务提供商能够按照高校的要求提供优质的服务。

5) 建立服务评价机制

高校应该建立服务评价机制，对服务提供商的服务质量和标准进行评价，以便高校了解服务提供商的服务情况和服务水平。服务评价机制应该包括服务评估、服务考核、服务奖惩等方面的内容，以激励服务提供商提供优质的服务。

4.5. 多样化服务模式

1) 引入第三方服务提供商

高校可以引入第三方服务提供商，提供多样化的服务模式。第三方服务提供商具有较强的专业能力和服务经验，可以为高校提供多样化的服务模式，如保洁、餐饮、安保等方面的服务。引入第三方服务提供商可以降低高校后勤服务的成本，提高服务质量。

2) 推行分包服务模式

高校可以推行分包服务模式，将后勤服务分解成若干个小的任务，分别交给不同的服务提供商完成。这样可以将服务压力分散到不同的服务提供商上，提高服务的效率和质量。同时，分包服务模式可以降低高校后勤服务的成本，提高服务的经济效益。

3) 推行自主管理服务模式

高校可以推行自主管理服务模式,将后勤服务交由高校自行管理和运营。高校可以自行组建后勤服务团队,提供餐饮、保洁、安保等方面的服务。这样可以实现服务自主化,提高服务的灵活性和针对性,满足不同的服务需求。

4) 推行综合服务模式

高校可以推行综合服务模式,将后勤服务整合成一个整体,由一个服务提供商负责提供多种服务。这样可以实现服务一体化,提高服务的协同性和统筹性。同时,综合服务模式可以降低高校后勤服务的管理成本,提高服务的经济效益。

5. 结束语

高校后勤社会化改革是一个系统工程,需要多方面的参与和努力,才能实现顺利推进和达到预期目标。本文从专业化视角出发,阐述了高校后勤社会化改革面临的问题,并提出了加强服务提供商管理、提高服务质量、增强服务人员素质、加强合作机制、多样化服务模式等方面的对策[7]。其中,加强服务提供商管理、提高服务质量、增强服务人员素质等方面的对策,可以从服务质量和效率两方面入手,提高服务的专业性和水平。而加强合作机制、多样化服务模式等方面的对策,则可以从服务形式和服务模式两方面入手,实现服务的灵活性和针对性[8]。总之,高校后勤社会化改革是一个长期的工程,需要持续不断地进行探索和实践。希望本文所提出的对策,能够为高校后勤社会化改革提供一些借鉴和参考,实现服务质量和效率的提升,更好地满足广大师生的需求。

参考文献

- [1] 陈希. 以科学发展观为指导推进中西部地方高校改革与发展[J]. 中国高等教育, 2010(2): 4-8.
- [2] 民盟北京市委. 市属高校可持续发展呼唤体制创新——北京市属高校“十二五”期间发展战略研究[J]. 北京观察, 2010(5): 31-33. <https://doi.org/10.3969/j.issn.1008-1208.2010.05.015>
- [3] 端木慧子. 推进陕西高校辅导员工作改革思考——基于清华大学百年校庆胡总书记讲话[J]. 改革与开放, 2011(12): 6.
- [4] 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(1): 5-10. <https://doi.org/10.3969/j.issn.1672-8882.2021.01.002>
- [5] 任毅, 袁兵, 曹淑上. 基于物联网的既有建筑结构健康智能化监测云平台设计[J]. 重庆建筑, 2020, 19(12): 8-10. <https://doi.org/10.3969/j.issn.1671-9107.2020.12.08>
- [6] 王玉华, 赵庆年. 贡献、反思与借鉴: 中国高等教育大众化[J]. 煤炭高等教育, 2021, 39(1): 10-22. <https://doi.org/10.16126/j.cnki.32-1365/g4.2021.01.002>
- [7] Chen, C.M., Ibekwe-SanJuan, F. and Hou, J.H. (2010) The Structure and Dynamics of Cocitation Clusters: A Multiple-Perspective Cocitation Analysis. *Journal of the American Society for Information Science & Technology*, **61**, 1386-1409. <https://doi.org/10.1002/asi.21309>
- [8] Chen, C.M. (2006) CiteSpace II: Detecting and Visualizing Emerging Trends and Transient Patterns in Scientific Literature. *Journal of the American Society for Information Science & Technology*, **57**, 359-377. <https://doi.org/10.1002/asi.20317>