

提升高校后勤服务质量策略及成效评价

宋庆东, 张 琨, 秦雨婷

中央财经大学后勤服务产业集团, 北京

收稿日期: 2025年6月10日; 录用日期: 2025年7月3日; 发布日期: 2025年7月10日

摘 要

针对高校后勤服务转型面临管理体系滞后、服务质量不足、师生需求响应薄弱等核心挑战, 以服务蓝图为分析工具, 对某大学食堂服务系统进行全流程解构, 构建了全周期改进机制。研究采用四大核心行为分析法, 分析顾客行为、前台员工行为、后台员工行为、支持行为, 发现菜品更新周期长、投诉响应滞后等核心问题, 通过流程重构使服务效率提升。基于服务蓝图四层架构提出针对性策略, 在顾客行为层建立动态沟通机制, 前台交互层推行标准化服务培训, 后台支撑层实施食材供应链数字化, 支持系统层搭建多源数据平台。研究证实, 服务蓝图工具在高校后勤服务场景中的适配性, 可精准定位关键触点中的服务瓶颈, 数据驱动决策使资源配置效率提高, 为高校后勤改革提供可复制的方法论体系。

关键词

服务蓝图, 高校后勤服务, 质量评价, 流程优化

Strategies and Effectiveness Evaluation for Enhancing University Logistics Service Quality Level

Qingdong Song, Kun Zhang, Yuting Qin

Logistics Service Industry Group, Central University of Finance and Economics, Beijing

Received: Jun. 10th, 2025; accepted: Jul. 3rd, 2025; published: Jul. 10th, 2025

Abstract

Aiming at the core challenges faced by the transformation of university logistics services, including outdated management systems, insufficient service quality, and weak responsiveness to the needs of teachers and students, this study employs service blueprint as an analytical tool to deconstruct the entire process of a university cafeteria service system and establishes a full-cycle improvement

mechanism. Utilizing the four core behavioral analysis dimensions—customer behavior, front-line staff behavior, back-end staff behavior, and support behavior—the research identifies key issues such as prolonged dish update cycles and delayed complaint response. Service efficiency is enhanced through process reengineering. Targeted strategies are proposed based on the four-layer service blueprint architecture: establishing a dynamic communication mechanism at the customer behavior layer, implementing standardized service training in the front-line interaction layer, digitalizing the ingredient supply chain in the back-end support layer, and constructing a multi-source data platform in the support system layer. The study confirms the adaptability of service blueprint tools in university logistics service scenarios, enabling precise identification of service bottlenecks at critical touch-points. Data-driven decision-making enhances resource allocation efficiency, providing a replicable methodological framework for university logistics reform.

Keywords

Service Blueprint, University Logistics Services, Quality Evaluation, Process Optimization

Copyright © 2025 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

全国教育大会的召开为高校后勤服务质量的提升提供了根本遵循和行动纲领，教育部关于高校后勤高质量发展的通知明确了高校后勤发展的目标和任务。高校后勤作为支撑教育现代化发展的基础性保障体系，需从被动“保运转”向主动“促育人”转型，以“用心用情服务师生”为核心，构建与教育强国目标相匹配的高质量后勤服务体系。当前后勤管理体制框架难以支撑后勤社会化改革的持续深入推进，有关各方主动改革的动力严重不足。高校后勤服务质量不能满足师生对后勤保障工作的期待，高校后勤服务设施未能根据师生需求进行持续地改进和升级，影响服务品质；后勤服务质量缺乏切实可行的服务质量评价指标体系；高校后勤服务未能根据师生的需求提供个性化的服务，缺乏涉及师生切身利益重要事项的事前、事中、事后的沟通评估机制，了解师生对后勤服务的需求和意见。后勤服务欠缺教学管理支持与协同，教学设施保障断层，后勤设施故障影响课堂教学进度，实验室保障不到位导致科研风险；资源调配与教学需求脱节，教务部门需求满足不充分；后勤服务纳入三全育人体系不足，劳动教育场地供应存在缺口；后勤数据孤岛效应突出，高校后勤系统独立于教务管理系统，教学设备使用率等核心数据无法实时共享。

涂聪曾研究师生员工不满意高校餐饮服务的原因，分析满意度、服务需求和质量理论，提出塑造餐饮文化和增强服务意识[1]；顾亚楠研究营销服务现状和关键环节，提升卷烟零售终端满意度[2]；吴杰通过分析某医院投诉案例，计算投诉密集度，减少投诉事件发生[3]。因此，高校教育管理者亟需探究服务质量评价方式和提升策略，通过系统性分析服务流程痛点、整合多源数据工具、构建科学评价模型，推动高校后勤服务从“经验驱动”向“数据驱动”转型。

2. 服务质量现状

目前，高校后勤服务质量的调研主要来源于问卷调查与收集师生投诉。调查问卷通常涵盖后勤服务的多个方面，如餐饮、住宿、校园环境、维修服务等，通过量化的方式了解师生对各项服务的满意度。然而，现有的问卷设计往往存在一些问题，如问题设置不够具体、选项不够全面，导致收集到的数据无法

准确反映师生的真实需求和意见。此外,问卷的发放和回收过程也存在一定的局限性,例如,部分师生可能因为时间紧张或对问卷重视程度不够而随意填写,影响了数据的有效性和可靠性。

师生投诉的收集渠道多样化趋势明显,包括线上投诉平台、线下意见箱、电子邮箱、电话投诉等。这些渠道虽然为师生提供了表达不满和提出建议的途径,但在实际操作中也存在一些问题。例如,线上投诉平台可能存在操作复杂、反馈不及时的情况;线下意见箱的收集和整理工作较为繁琐,且容易出现信息遗漏;电话投诉则可能因为接听人员的态度和处理能力不同,导致问题解决效果参差不齐。此外,部分师生可能因为担心报复或对投诉流程不熟悉,而选择不投诉或通过非正式渠道表达不满,这也影响了高校对后勤服务质量问题的全面了解和及时改进。

3. 服务蓝图

(一) 服务蓝图的定义

服务蓝图是一种用于分析和优化服务流程的工具,通过可视化的方式展示服务过程中顾客行为、前台员工行为、后台员工行为和支持过程行为之间的关系。它能够帮助高校识别服务过程中的关键节点(如失败点、等待点、判断点),从而针对性地进行优化。服务蓝图的核心在于将服务过程中的各个环节进行系统化梳理,确保每个环节都能高效运作,最终提升整体服务质量。

(二) 服务蓝图的构成

具体来讲,服务蓝图的构成可归纳为四大核心行为要素与三条关键分界线。

1) 核心行为要素

首先是顾客行为,涵盖高校师生在服务全流程中的行动步骤,自接受或寻求服务,直到服务结束,包括需求提出、服务参与及评价反馈等环节[4],例如报修申请、食堂选餐等具体动作,整个过程中的行为。第二,前台员工行为,前台员工是直接面向师生的员工,其接触师生的可见服务行为,如高校窗口接待、维修人员现场检修等,与师生面对面,实际提供服务的一部分。第三,后台员工行为,支撑前台员工行为的内部操作,虽然同为服务顾客,但是提供支持,却无法被师生观测到的行为,如维修任务调度、食材采购等,通常不直接接触师生但影响服务交付质量。后台员工行为通过可视分界线,与前台员工行为分隔开来。第四,支持行为,保障服务运行的底层支持体系,包括技术管理系统平台、管理制度等,用于支撑服务流程或管理员工行为的各项活动。

2) 关键分界线

首先是互动分界线,区分顾客行为与前台员工行为,标记直接交互的触点,如扫码报修界面。第二,可视分界线,隔离前台与后台行为,界定师生可见的服务范围,如高校食堂取餐窗口后的备餐区为不可见后台。第三,内部互动线,划分后台员工行为与支持过程,明确跨部门协作边界,如后勤部门与财务系统的数据对接流程。

(三) 服务蓝图的优势

全面性:服务蓝图能够全面展示服务过程中的各个环节,包括顾客行为、前台员工行为、后台员工行为和支持行为,从整体上把握服务流程,避免遗漏重要环节。

直观性:通过图形化的方式展示服务流程,服务蓝图能够直观地呈现服务过程中的问题和改进点,便于理解和沟通。

关键节点识别:服务蓝图能够识别服务过程中的关键节点,如失败点、等待点和判断点,这些节点往往是影响服务质量的关键因素。

优化指导:通过识别关键节点,服务蓝图为高校教育管理者提供了明确的优化方向,帮助高校制定针对性的改进措施,提升服务质量。

顾客视角：服务蓝图以顾客行为为起点，强调从顾客的角度出发，确保服务设计和优化能够满足顾客需求，提升顾客满意度。

跨部门协作：服务蓝图能够清晰地展示高校不同部门之间的协作关系，促进跨部门沟通和协作，提高服务效率。

持续改进：服务蓝图不仅用于一次性分析，还可以作为持续改进的工具，通过定期更新和优化，确保服务质量不断提升。

4. 服务质量调查评价实力

(一) 服务质量调查评价现状

以某大学食堂服务质量满意度调查为例，调查样本由高校全体师生中随机获得 898 份有效问卷，针对校内不同食堂，开展餐厅环境卫生、菜品卫生、菜品更新情况、员工仪容礼貌等方面问卷调查。问卷调查侧重全局满意度，注重系统性和周期性，量化统计为主[5]，易受主观表述偏差影响。

定期收集汇总某大学食堂投诉意见建议，按照菜品投料、新品需求、菜品卫生、菜品口味及员工服务等方面分类。收集投诉聚焦具体事件[6]，注重碎片化、即时性，包含情境细节，支持即时响应。

(二) 服务蓝图整合功能

服务蓝图对问卷与投诉数据具有整合功能，能够区分共性问题与偶发故障。服务蓝图通过核心行为要素与关键分界线，将问卷中的满意度指标和投诉内容精准嵌入服务流程的对应触点，形成“问题-流程-责任主体”的关联图谱。交叉验证数据矛盾，如问卷高分与投诉量并存现象，定位真实瓶颈。动态标注“失败点”、“等待点”，推动根源性流程重构。

调查问卷具备广度价值，结构化问卷提供量化趋势分析，识别服务蓝图中的隐形痛点，结合问卷数据对比，评估流程优化效果。收集投诉具备深度价值，非结构化投诉揭露突发性服务断裂点[7]。严重舆情可触发服务蓝图中“支持行为”层的应急预案修订；高频重复投诉指向后台供应链管理漏洞，可能需调整采购验收标准。

(三) 服务蓝图分析评价

1) 调查问卷

根据某大学食堂服务质量满意度调查统计结果，从高校餐饮服务角度，对食堂的服务蓝图进行分析。

顾客行为，师生选择根据不同餐饮需求，选择不同食堂就餐。对于高校基本食堂，师生需要物美价廉，方便快捷的就餐体验；对于清真餐厅，师生则期待民族特色菜品；对于风味餐厅，师生向往花样翻新，琳琅满目的就餐感受；对于西餐厅，满足师生对精致化、仪式感就餐场景的需求。

前台员工行为，学生对餐厅环境卫生、菜品卫生、员工服务态度及仪容仪表满意度较高，但认为菜品更新情况有待提升。选择“基本满意”和“不满意”的比例相对均衡，表明服务存在改进空间。

后台员工行为，餐厅在环境卫生和员工服务态度方面做得相对较好。需要加强菜品更新，以满足学生不断变化的口味需求。加强餐饮服务的宣传和推广，同时提升服务质量以吸引更多师生就餐。

支持行为，涉及食材采购、菜品制作、员工培训等环节，需确保各环节质量，食材采购、菜品制作需确保多样性。

2) 收集投诉

根据某大学食堂相关意见反馈渠道信息统计结果，从餐饮服务的角度，对食堂的服务蓝图进行分析。

顾客行为，师生根据个人口味和偏好选择高校内不同食堂和窗口就餐，通过意见本、公众号、小程序、树洞、校长信箱等多种渠道对食堂服务进行反馈。

前台员工行为, 主要包括服务体验及投诉处理 2 个方面。服务体验上, 学生对食堂的环境卫生、菜品卫生、员工服务态度等方面存在少量不满意的情况, 学生在食堂就餐过程中遇到了如菜品质量、份量、口味、异物、价格等问题。投诉处理上, 高校食堂对于收到的投诉能够及时进行回复和处理, 但部分问题的处理速度和效果仍有待提升。高校食堂回复中, 除了对问题的直接回应外, 还包含了对学生的关心与慰问, 以及对未来工作的改进承诺。

后台员工行为, 主要包括菜品制作、服务培训、设施维护 3 个方面。高校食堂在菜品制作过程中需要确保食材新鲜、加工规范、口味适中, 部分菜品存在质量不稳定、口味不佳、异物混入等问题, 需要食堂加强菜品制作过程的监管。服务培训方面, 员工的服务态度、仪容仪表对于提升顾客满意度至关重要, 食堂需要定期对员工进行服务培训, 提升员工的服务意识和专业素养。设施维护方面, 食堂的设施设备应定期进行检查和维护, 确保正常运行, 餐具清洗、残食餐具回收有隐患等问题, 需要食堂及时进行处理。

支持行为, 主要包括食材采购、质量监督、沟通机制 3 个方面。高校食堂需要建立稳定的食材供应渠道, 确保食材的新鲜和质量, 对于特殊需求的食材(如清真食品), 需要确保符合民族信仰和饮食习惯。食堂需要建立有效的质量监督机制, 对菜品质量、份量、口味等进行定期检查, 对于发现的问题, 需要及时整改和追踪, 确保问题得到彻底解决。食堂需要建立与学生之间的有效沟通机制, 及时了解学生的需求和反馈, 通过定期召开座谈会、问卷调查等方式, 收集学生的意见和建议, 为改进食堂服务提供依据。

服务蓝图分析显示, 食堂在顾客行为、前台交互、后台准备和支持过程等方面都存在需要改进的地方。为了提升高校食堂服务质量, 食堂需要加强对菜品制作过程的监管、提升员工的服务意识和专业素养、及时维护设施设备、建立稳定的食材供应渠道和质量监督机制, 并与学生建立有效的沟通机制。通过这些措施的实施, 可以不断提升食堂的服务水平, 满足学生和教工的就餐需求。

5. 服务质量提升策略

基于服务蓝图理论与现有问题分析, 提升策略应围绕“流程重构、管理机制创新与技术赋能的多维度协同”展开。

(一) 基于服务蓝图的针对性提升策略

1) 顾客行为层优化

一是需求精准识别, 建立“需求分级机制”, 紧急需求 24 小时响应, 重要需求 72 小时响应, 常规需求 7 日响应; 每月 5 日通过线上问卷收集投诉数据, 设置必填项, 投诉问题类型、发生时间、具体描述, 根据高校师生高频投诉与问卷反馈, 如菜品卫生不足、个性化服务缺失, 提炼核心需求优先级, 如清真食材标准化、半份菜供应。二是增设师生参与式服务设计环节, 例如通过“食堂菜单共创活动”或“维修服务响应流程模拟”, 直接嵌入顾客行为触点; 每月最后周三举行“厨神面对面”, 由得票前 3 的菜品创作者参与试菜点评; 提供 50 种基础菜品库供勾选, 开放 20%自创菜名提交入口。

2) 前台交互层改进

一是触点标准化与服务透明化, 在可见服务节点, 如取餐窗口、报修界面, 设置“服务质量承诺公示”, 承诺平均等待时间 ≤ 3 分钟/人, 公示投诉手机号, 每日更新前日公示数据, 若出现超时 3 次/周的窗口, 将遭到违规处理停业培训 1 天; 报修界面可以公示“10 分钟响应维修请求”, 强化高校师生监督权。二是推行服务人员星级评价系统, 依据员工工号生成专属评价二维码, 通过扫码实时评价前台员工态度与效率, 设置五星评价维度, 考察响应速度、服务态度及问题解决, 数据关联绩效考核, 月均 4.8 星以上员工获得“服务标兵”勋章, 连续 3 月低于 3 星则调岗。

3) 后台支撑层强化

一是流程断点修复与资源整合,针对投诉高频问题,如菜品异物、维修延误等,回溯服务蓝图中的“失败点”,如食材清洗环节、任务派单流程,通过关键节点监控,实现闭环管理。安装后厨操作摄像头,实施AI监控方案,每帧画面检测到 ≥ 3 个疑似异物点即触发警报,现场班组长需要前往复核,若确认风险,10分钟内暂停出餐。二是建立跨部门协作清单,明确高校后勤与采购、财务等教育管理部门的责任边界。食材验收标准同步更新,每月1日召开联席会议,建立共享文档《验收标准变更日志》,变更生效前72小时群发通知至各食堂管理员。

4) 支持系统层升级

一是数字化与智能化赋能,搭建高校后勤服务数据中台,整合问卷、投诉、设备运行等数据,生成动态服务热力图,如各食堂实时满意度波动。通过每15分钟采集一次各窗口排队人数,收集数据源;连续30分钟 >15 人触发预警阈值,热力图显示 <15 人为绿色,15~20人为黄色, >20 人为红色。二是引入AI预测模型,通过历史数据预判服务需求峰值,如学期末维修请求激增,提前调配资源。

(二) 管理体系优化策略

1) 服务质量标准化建设

一是制定《高校后勤服务操作手册》,明确各环节质量标准,如“菜品异物率 $<0.1\%$ ”“维修响应时间 ≤ 15 分钟”,配套可视化流程图。二是建立服务质量评价指标体系,覆盖效率、可靠性、情感价值等维度。

2) 动态沟通与反馈机制

事前-事中-事后全周期沟通。事前需求调研,每学期初高校教育管理者通过小程序征集师生对服务的期待。事中透明化跟进,针对重大改进项目,通过公众号推送进度图文日志。事后效果评估,通过“改进项目满意度回访”验证措施有效性。

3) 激励机制与队伍能力提升

推行“服务之星”评选,将师生评价、投诉解决率等纳入员工晋升与奖励体系。开展情景化服务培训,模拟高频投诉场景,提升员工应急沟通能力。

(三) 技术支撑与创新策略

1) 信息化工具深度应用

开发“高校后勤服务一站式APP”,集成报修、订餐、投诉、满意度评价功能,支持语音与图片投诉。引入物联网设备监测关键节点,异常自动触发预警。

2) 数据驱动的持续改进

利用服务蓝图关联问卷与投诉数据,构建“问题-流程-责任”三维分析模型。

共性痛点,如高校食堂共存的菜品更新慢,直至优化支持层,如统一采购系统升级。个性问题,如某窗口员工态度差,直至定位前台交互层责任人,针对性培训。

高校后勤服务提升需以服务蓝图为核心工具,通过精准定位流程痛点、构建标准化管理体系、强化技术赋能[8],最终形成“需求识别-流程优化-效果验证”的闭环。成效评价应兼顾量化指标与师生主观体验,结合短期快速响应与长期战略规划,实现从“保障型后勤”向“育人型服务”的转型。

参考文献

- [1] 涂聪. Y 高校餐饮服务质量评价及优化研究[D]: [硕士学位论文]. 昆明: 云南大学, 2021.
- [2] 顾亚楠. 基于服务蓝图的营销服务满意度提升探究[J]. 中国市场, 2025(3): 106-109+150.
- [3] 吴杰. 基于患者投诉案例统计分析改善服务质量的实践[J]. 中国医院, 2024, 28(5): 78-80.

-
- [4] 徐杰, 赵春江. 人工智能技术与中国制造业服务化转型——基于信息高效交互与人力资本提升视角[J]. 学习与探索, 2025(3): 116-127.
 - [5] 王水, 赵建军. 问卷调查法在文科硕士学位论文中的应用状况分析——以语言学及应用语言学专业为例[J]. 教育进展, 2024, 14(9): 962-969.
 - [6] 杨晓宇, 王健, 徐民, 等. 山东省某省级医院政务服务热线投诉原因及特点分析[J]. 中国卫生事业管理, 2020, 37(6): 422-425.
 - [7] 王丹丹, 张天天, 罗力, 等. 基于患者投诉数据的医疗机构服务质量评价实证研究[J]. 中国卫生资源, 2023, 26(5): 515-520.
 - [8] 周健, 杨琨. “互联网+”背景下本科院校学生教育管理新模式构建[J]. 公关世界, 2023(20): 104-106.