

“互联网+”高校后勤物业精细化管理路径探究

杨 涛

(西安科技大学高新学院, 陕西 西安 710109)

摘要: 随着信息技术的快速发展,“互联网+”模式逐渐成为推动高校后勤物业精细化管理的重要手段。本文以“互联网+”为研究视角,探讨其在高校后勤物业精细化管理中的作用与路径,包括加强管理队伍建设、创新后勤管理观念、搭建网络平台以及引进信息化手段等,以实现后勤管理的精细化与智能化,不仅为高校后勤物业的管理提供了理论支持,也为实践中的精细化管理提供了可行的路径与方法,具有重要的理论价值与实践意义。

关键词: 互联网+; 高校后勤物业; 精细化管理

一、“互联网+”对高校后勤物业精细化管理的作用

(一) 满足师生需求

在“互联网+”背景下,通过引入互联网技术,高校后勤物业能够更精准地把握师生的实际需求,优化服务内容和流程,从而提升管理效率和服务质量。互联网技术的应用使得后勤物业能够实现服务需求的快速响应。通过开发校园后勤服务 APP,师生可以随时随地提交维修请求、预约服务或查询服务进度。这种方式不仅提高了服务的时效性,还减少了传统线下沟通中的信息滞后问题。其次,互联网技术为后勤物业提供了更多元化的服务渠道和方式。再者,互联网技术的应用还为后勤物业提供了更精准的需求分析能力。通过收集和分析师生的使用数据,后勤部门可以更好地了解不同群体的需求特点。针对学生宿舍的管理,通过数据分析识别出高峰期的用水、用电需求,从而优化能源分配,避免资源浪费。最后,互联网技术的应用还促进了后勤物业与师生之间的互动。通过在线评价系统,师生可以对后勤服务进行反馈和建议,而后勤部门则可以根据这些反馈不断优化服务内容。这种双向互动不仅提升了师生的满意度,还推动了后勤管理的持续改进。

(二) 助力后勤改革

在传统管理模式,高校后勤工作存在效率低下、资源浪费、信息孤岛等问题,难以满足师生日益增长的多样化需求。“互联网+”的深度融合,通过技术手段优化资源配置、提升管理效率、创新服务模式,为后勤改革注入了新的活力。首先,“互联网+”推动了后勤管理模式的转变。传统的后勤管理以人工为主,依赖于线下流程和纸质记录,容易出现信息滞后、沟通不畅等问题。通过引入互联网技术,高校后勤可以实现线上线下的深度融合,构建智能化、数据化的管理平台,减少了人为干预的可能性,使后勤服务更加精准和高效。其次,“互联网+”助力后勤管理效率的提升。通过大数据分析、物联网技术等手段,高校后勤可以实时掌握校园设施的运行状态、师生服务需求的动态变化,从而实现资源的优化配置这种以数据驱动的管理模式,不仅提升了后勤服务的响应速度,还降低了管理成本,为后勤改革提供了有力

支持。此外,“互联网+”还推动了后勤服务的透明化和互动化。

通过搭建网络平台,高校后勤可以实现与师生的实时互动,不仅增强了师生的参与感,还促进了后勤服务的透明化,提高了师生对后勤工作的满意度。通过技术手段的持续创新,高校后勤可以不断优化服务流程、提升服务质量,为师生创造更加舒适、安全的学习生活环境,为高校后勤物业的可持续改革奠定了坚实基础。

二、“互联网+”视域下高校后勤物业精细化管理策略

(一) 加强管理队伍建设,提升综合素质

高校后勤物业精细化管理的实施离不开一支高素质的管理队伍。首先,高校需要根据后勤物业工作的实际需求,科学合理地配置管理人员,确保每个岗位都有合适的人选。管理人员的配置应充分考虑其专业背景、工作经验和能力素质,避免因人员配置不合理而导致工作效率低下或管理漏洞。同时,高校还应建立完善的绩效考核机制,通过科学的考核指标和激励措施,激发管理人员的工作积极性和责任感,从而保障后勤物业工作的高效运转。其次,随着“互联网+”技术的广泛应用,后勤物业管理工作对管理人员的专业能力提出了更高的要求。管理人员需要掌握现代化的管理理念和技能,熟悉智能管理系统和信息化工具的操作,具备数据分析和解决问题的能力。为此,高校可以通过定期组织培训、学习交流和实践锻炼等方式,帮助管理人员提升专业素养。例如,通过邀请行业专家进行专题讲座,或选派优秀管理人员参加专业培训,使其掌握最新的管理技术和方法。此外,高校还应注重管理人员的团队协作能力培养,鼓励团队成员之间相互学习、共同进步。通过建立良好的沟通机制和协作平台,管理人员可以更好地分享经验、优化工作流程,从而提高整体工作效率。高校还应注重管理人员的职业发展规划,为其提供成长和发展的空间。通过设立晋升通道、开展职业能力评估等方式,帮助管理人员明确自身发展方向,激发其长期服务于后勤物业工作的热情。

(二) 创新后勤管理观念,发挥管理作用

在“互联网+”背景下,高校后勤物业精细化管理的实现需要以创新管理观念为前提,通过观念的更新和管理方式的优化,推动后勤物业管理工作向更高水平发展。高校后勤物业精细化管理管

理的核心在于将管理理念从传统的“粗放型”向“精细化”转变,注重细节管理和 Service 质量的提升,从而更好地满足师生的需求。首先,高校后勤管理部门需要树立“精细化管理”的理念,认识到精细化管理不仅是管理方式的改变,更是管理思维的升级。精细化管理强调对后勤物业工作的每一个环节进行细致化、标准化的管理,从人员管理到设备维护,从服务流程到质量监控,都需要做到精准到位。通过精细化管理,可以有效提高后勤物业工作的效率和服务质量,减少资源浪费,提升师生的满意度。其次,高校后勤物业精细化管理注重服务意识的培养。传统的后勤管理往往以“保障基本需求”为目标,而精细化管理则更加强调以师生为中心,提供个性化、多样化的服务。通过“互联网+”技术,高校后勤管理部门可以建立线上服务平台,师生可以通过平台提交需求、查询进度、反馈意见等,从而实现服务的便捷化和精准化。再者,通过物联网技术,高校后勤业务部门可以实时监控校园内的设备运行状态,及时发现和处理问题;通过大数据分析,可以对师生的需求进行深入挖掘,优化服务流程;通过人工智能技术,可以实现部分服务的自动化,如智能门禁、智能缴费等。这些技术的应用不仅提高了管理效率,还为师生提供了更加便捷、高效的服务体验。在提升后勤物业管理人员的观念方面,高校还需要加强对后勤物业管理人员的培训和教育,帮助他们树立现代管理理念,掌握先进的管理方法和技术,为精细化管理的实现提供有力保障。

(三)有效搭建网络平台,加强信息交流

微信公众平台作为高校后勤物业与师生之间的沟通桥梁,能够有效提升后勤管理的效率和服务质量。通过微信公众平台的搭建,能够实现信息的快速传递、师生需求的及时响应以及后勤服务的精准化。首先,微信公众平台的构建需要结合高校后勤物业的实际需求和师生的使用习惯。平台的搭建应注重功能的实用性与操作的便捷性,确保师生能够轻松使用。在平台的注册与认证环节,高校后勤部门需要对账号进行实名认证,以确保平台的权威性和可信度。其次,微信公众平台的功能建设要注重细节,以满足师生的多样化需求。例如,平台可以设置“信息查询”功能,师生通过该功能查询校园物业服务的具体内容、收费标准以及服务范围等信息;“报修服务”功能可以实现师生对校园设施的报修需求,系统会自动将报修信息分配给相关工作人员,并实时更新维修进度,确保师生能够及时了解处理情况;“通知公告”功能可以发布校园物业服务的最新动态、活动安排以及政策调整等信息,确保信息的及时传递;“互动交流”功能可以通过在线客服、留言反馈等方式,实现师生与后勤管理人员之间的直接沟通,进一步提升服务的响应速度和满意度。此外,微信公众平台的建设还需要注重信息交互机制的设计。通过平台的“消息推送”功能,后勤部门可以向师生发送重要通知、服务提醒等信息,确保信息的及时性和准确性。同时,平台还可以设置“意见反馈”功能,

师生可以通过该功能对后勤服务提出建议或投诉,后勤部门能够及时收集和处理反馈信息,不断优化服务流程和提升服务质量。最后,微信公众平台的建设和运营需要高校后勤部门投入足够的资源和精力。除了平台的开发和维护,还需要对平台的功能进行定期更新和优化,确保其能够适应师生需求的变化和后勤管理的实际情况,进一步发挥平台在后勤物业精细化管理中的作用。

(四)积极引进信息手段,实现精细管理

远程监控和人脸识别技术的引入,为高校后勤物业的精细化管理提供了技术支持和创新路径。通过远程监控系统的部署,高校后勤部门能够实时掌握校园设施的运行状态,及时发现并处理问题,从而实现精准管理。例如,通过在宿舍、教室、食堂等场所安装智能监控设备,后勤管理人员可以远程查看设备的运行情况,实时监测用水、用电、用气等资源的消耗情况,进而优化资源配置、降低浪费,提升校园安全管理水平。在人脸识别技术的应用方面,高校后勤部门可以通过人脸识别系统优化服务流程,提升后勤保障的效率和质量。例如,在宿舍管理中,人脸识别门禁系统可以实现对学生出入的精准管控,避免非授权人员进入,同时记录学生的出入时间,为后续的考勤管理提供数据支持。在食堂管理中,人脸识别技术可以与智能支付系统结合,学生通过刷脸完成支付,减少排队时间,提升就餐效率。如此,通过积极引进信息手段,高校后勤物业不仅能够实现管理的精细化,还能够提升服务的智能化水平。这种技术与管理的深度融合,不仅推动了高校后勤服务的转型升级,也为“互联网+”时代下的高校管理创新提供了有益的探索方向。

三、结束语

综上所述,通过引入“互联网+”技术,高校后勤物业管理能够实现服务效率的提升、资源的优化配置以及管理的精细化,从而更好地满足师生的需求,推动后勤服务的高质量发展。高校后勤部门应积极拥抱这一变革,通过技术创新和管理优化,不断提升后勤服务水平,为师生创造更加舒适、安全和便捷的学习生活环境。

参考文献:

- [1] 陈庆周.“互联网+”视觉下高校后勤管理面临的机遇与挑战[J]. 环渤海经济瞭望,2020(11).
- [2] 陈庆周;卢榕炜;杨敏.“互联网+”高校后勤管理服务新模式分析[J]. 江西电力职业技术学院学报,2020(11).
- [3] 李亮.“互联网+”背景下的高校后勤管理信息化建设研究[J]. 电子测试,2020(20).
- [4] 刘君.“互联网+”背景下高校后勤智慧化服务探析[J]. 产业创新研究,2020(16).

课题名称:人工智能背景下高校后勤精细化管理路径研究;
课题编号:2024KJ-26