

高职院校后勤服务外包的风险防控措施分析

孙洁

(无锡职业技术学院, 江苏无锡 214121)

摘要: 随着我国高职教育的快速改革与发展, 学校的规模和基础设施不断扩大、完善, 原有的后勤服务已经无法满足当前高职院校的教学需求。怎样改善并提高高职院校的后勤服务质量成为目前的主要任务。许多高职院校选择使用后勤服务外包的方式, 但在实施过程中仍然存在着许多风险, 本文就从高职院校后勤服务外包存在的风险和风险防控措施为主题展开分析探讨。

关键词: 高职院校; 后勤服务; 风险防控; 外包

学校的后勤服务通常是和教学活动分开的, 高职院校可以通过将后勤服务进行外包来提高整体服务质量, 将重心放在教育上。通过新的后勤服务体系来促进服务企业和高职院校的共同提升。

目前许多高职院校都采用了后勤服务外包的形式, 虽然在实践过程中积累了许多的经验, 但是仍然存在许多问题, 尤其是外包的风险控制, 对于高职院校的稳定、长期发展有着重要的作用。

一、高职院校后勤服务外包的风险问题

(一) 选择供应商时存在的风险

高职院校的后勤服务是高职院校教育体系中的重要组成部分, 因此所选择的后勤服务企业需要具备相应的社会效益和经济效益, 高职院校需要选择合适的供应商。供应商的企业资质、信誉程度、是否具有相关的管理经验、服务水平等方面都是需要考虑到因素, 这样才能够确保呈现出较好的后勤服务质量和水平。

当高职院校的后勤服务外包市场开放之后, 有许多供应商为了获取更多的利润, 在没有对高职院校服务范围、师生需求等方面进行了解的情况下就参与到其中, 低水平的服务质量影响到了高职院校的整体办学水平。

(二) 市场低价竞争, 服务水平低、质量风险大

后勤服务供应商会以竞争的方式来参与到高职院校后勤服务市场中, 许多供应商为了得到更多的业务, 会通过低价的方式进行投标, 导致很多学校会选择这种供应商。但是后勤服务行业的成本是十分透明、公开的, 低价在一定程度上会影响到外包的服务质量, 许多低价供应商很难做到高标准、高质量的服务。

(三) 合同约定以及监管风险

高职院校的后勤服务市场相对来说较为复杂, 不同的环节所对应的服务标准也是各不相同的。正是因为这些较为细致化的内

容导致高职院校并不能对所有的服务项目制定统一的合同和服务管理标准。

若是使用较为统一的合同条约, 那么会导致出现许多责任不明确的情况出现, 一旦出现风险隐患, 双方都会对此产生争议, 从而产生履行矛盾, 最终导致后勤服务被终止。

其次, 高职院校的后勤部门一定要有能够进行监管和具有专业技能的人才, 在供应商提供后勤服务的过程中对其服务内容、流程进行有效的监管。高职院校的后勤服务内容、项目十分繁多, 再加上没有相应的法律条规能对其进行有效的约束。

若是学校没有配备专业的监管人员, 则很难保障高职院校后勤服务外包的质量和水平。很多时候会因为外包供应商减少服务人员、降低服务质量等因素造成风险情况, 若是不能及时进行监管, 会导致安全隐患问题层出不穷, 并不利于高职院校的长期发展。监管的缺失会导致后勤外包服务失去相应的保障措施, 从而减少高职院校的市场竞争力。

(四) 外包业务的规划、意外风险

高职院校的后勤服务外包工作在开展期间会受到许多的约束, 在开启服务外包工作的同时需要考虑到学校的环境情况、服务的方案、今后的发展方向和规划等, 以此为基础来制定相应的外包方案。

在具体实践的过程中, 许多高职院校并没有对自身的后勤服务需求进行考量, 导致外包业务的规划十分不合理、学校和供应商的职责也划分的不明确, 导致在进行后勤服务的时候出现管理混乱、服务质量较低等情况的出现。

随着高职院校后勤服务外包业务范围的扩大, 外包的管理模式也更加成熟化, 高职院校过于重视后勤服务外包供应商, 但是忽视了自身后勤服务的管控, 一旦出现意外情况学校可能无法及时采取相应的措施, 导致对于风险的抵抗能力较差, 无法维持高职院校的正常运营。

二、高职院校后勤服务外包的风险控制措施

(一) 不要单纯以利润为标准挑选供应商

后勤服务是高职院校发展期间的重要内容, 在进行业务外包的时候学校必须要确保服务质量的不断提升, 并且寻找能够让师生满意的服务。所挑选的业务外包供应商不但要能够提供全面化的后勤服务项目, 还需要能通过专业的管理方式、优质的服务手段来实现管理育人的目的。

高职院校之所以选择将后勤服务进行外包, 目的是为了给全

校师生提供更加优质的服务，因此在挑选外包供应商的时候需要将服务的质量、水平放在首位，所支出的经济利润是其次的。

最主要的是对供应商进行全面的调查和了解，高职院校可以通过与其他学校沟通来挑选出服务更加优质的供应商。学校需要加强对外包企业资质的监管，在服务期间一旦出现问题需要及时处理，并且做好应急措施。在引进外包服务的时候需要将服务高于利润这一理念考虑到其中，甄选口碑有保障的企业加入到学校后勤服务之中。

高职院校的后勤服务涉及范围较为广泛、整体专业性也较强，若是外包服务人员不具备较高的职业技能水平和道德素养，那么就会对整体的服务效果、水平造成较大的负面影响。

（二）做好外包后勤管理队伍的建设

高职院校承担着教书育人的重要任务，而后勤服务人才队伍的素质水平也会直接影响到整体的服务水平。因此不但需要对业务外包的队伍进行人员管理，还需要注重后勤业务外包人才队伍的建设，只有确保人才的高素质，才能够保证后勤服务的质量。

明确后勤服务业务管理人员的岗位职责，建立相应的绩效考核标准，通过健全的激励机制、绩效考核等方式来对外包人员的工作进行评判，从而提高后勤服务外包人员的工作积极性。

（三）加强、完善合同管理，明确双方责任义务

在控制高职院校后勤服务外包风险的过程中，需要重视对合同的签订与管理，高职院校需要对学校后勤服务工作的复杂程度、特殊性质有着充分的了解和考虑。

首先要制定出合理、完善的合同内容，并且聘请专业的法律人才从遵守法律法规的基础上对合同内容进行完善，并且明确供应商和学校在整个业务外包期间所承担的责任和义务，并且对后勤服务外包的整个过程进行全程动态化、实时化的管理。

其次在进行合同管理的期间要对合同的签订、职责履行、内容变更、档案存储、备份等工作进行全方位的监管，高职院校的合同管理人员还需要掌握好合同的细则条款、存续情况等，这样才能够明确外包费用的收取和外包的安全性。

（四）加强和供应商之间的联系和管理

为了减少高职院校后勤服务外包所存在的风险问题，高职院校应当加强与供应商之间的联系，两者作为利益共同体，需要时刻保持有效沟通，缩短两者之间的磨合期，增加彼此的信任感和理解，这样才能维持良好的合作伙伴关系，从而提高后勤服务外包的工作质量和水平。

为了构建良好的合作关系，双方需要明确各自的工作职责，为后期的顺利合作奠定良好的基础。其次需要双方互相尊重，以平等、和谐的工作关系来实现双方共赢。

在此期间为了体现出双方的顺利沟通高职院校可以邀请供应商参加学校关于后勤服务的会议、活动等，用充分的沟通来确保后勤服务的良好运行，并且让供应商能够在遵循学校教学文化、服务需求的基础上展开更加专业的后勤服务。

（五）建立完善的应用处理机制

高职院校的后勤服务与师生的学习生活、学校教育的正常运作有着密不可分的关系，也会影响到学校的稳定发展，为了避免出现供应商无法及时履行合同约定或是在履行期间出现敷衍了事、随意降低服务质量水平等情况，高职院校需要建立一套完善的应急处理机制和流程来对产生的风险进行有效的预警和防控。这样在面对风险因素的时候能够及时采取相应措施，将学校的经济损失降到最低。

另外在日常管理期间也需要通过定期的风险因素演练来提高师生对此的关注度，例如进行消防事件的演练等，与专业化管理水平较高的供应商进行合作演练，提高对风险因素的防控。并在此基础上加强学校自身的专业技能管理等，才能够有效应对各种突发性风险事件。

三、结语

综上所述，高职院校的后勤服务外包是高职院校改革的重要措施，同样也能够推动高职院校的发展和教学竞争力。大多数学校都采用外包的方式来减轻学校运行压力，将重心放到教书育人上。但是由于后勤服务外包面临着较多的风险控制，会影响到高职院校的教学质量和发展情况。通过发现高职院校后勤服务外包的风险控制问题，并积极采用相应的防控措施来进行改善，从而提高高职院校的整体发展水平。

参考文献：

- [1] 王坤荣, 李丽光, 王晓娜. 数字化技术在高校后勤服务外包的风险控制与监管中的应用 [J]. 中国新通信, 2021, 23 (01): 125-126.
- [2] 刘鸿艳. 高校后勤管理社会化改革对策研究 [J]. 连云港职业技术学院学报, 2020, 33 (04): 80-83.
- [3] 赵兴华. 当前高校后勤存在的问题、困难与对策建议 [J]. 高校后勤研究, 2020 (11): 5-8+17.
- [4] 卢瑞庚. 高校后勤服务外包的必然性探析及对策研究 [J]. 产业科技创新, 2020, 2 (25): 95-96.