

“互联网+”背景下高校后勤监督管理体系建设研究

王秀丽

(洛阳理工学院 河南洛阳 471023)

【摘要】 高校后勤管理工作是高校发展重要组成部分,不仅是学校教育教学和科学研究等工作的重要保障,而且是一切教育活动的根本。随着教育体制改革与发展,后勤监督管理也许进一步提高。“互联网+”时代的到来,对后勤监督管理产生了重要影响。在这样背景下,建设高校后勤监督管理体系,不仅有利于提高高校后勤管理水平和服务质量,而且使得高校管理更专业、更系统、更完善。本文主要阐述了“互联网+”背景下建设高校后勤监督管理体系的必要性,并对监督管理体系的建设提出了具体的建议。

【关键词】 “互联网+”; 高校; 后勤管理; 监督体系

DOI: 10.18686/jyfzyj.v2i11.31656

随着高校不断大规模的扩大招生,高校教育事业得到快速发展,同时使得高校后勤管理工作面临新的压力。高校后勤管理工作是高校正常运营的必不可少的一部分,同教师员工和学生的学习工作密切关联。作为学校的后勤管理服务保障部门,具有管理育人和服务育人责任,各项工作的开展涉及人员多,业务面宽。后勤管理工作如何开展将对学校教育教学、科学研究以及社会服务功能有直接的影响,关系到学校教育事业的发展。在新一代信息化浪潮下,大数据、人工智能、物联网、云计算等计算机新技术得到了快速发展,给人类的工作、学习、生活方式等产生了巨大的影响,对于信息的获取和服务,教职工和学生越来越多的习惯于运用互联网和移动终端这样的科技手段。目前高校后勤管理方法和手段比较简单和落后,已经不能适应互联网+时代学校发展的要求。在互联网高速发展的时代,高校后勤应积极主动探索新的管理服务模式,在管理服务中融入信息化技术手段,利用“互联网+后勤”的思维方式建立智慧后勤相关管理系统,推动高校后勤服务保障水平的不断提升。当前高校的管理现状来看,或多或少都存在着一定的问题,为了进一步提高师生对后勤服务的满意度,为全校教师员工和学生创造一个卫生和谐的工作学习环境,在新的形势下,形成良好的监督管理机制,将有利于后勤管理工作开展与发展。

本文结合“互联网+”时代背景,就如何推动高校后勤监督服务管理体系建设进行研究。

1、“互联网+”背景下高校后勤监督管理体系建设的必要性

1.1 提升后勤服务质量的必然要求

随着高校招生规模不断地扩大,在校学生数量增加,对后勤服务保障提出新的挑战。然而,目前后勤管理服务的“不及时”、“水平低”等一直是后勤难以解决的问题。例如,维修保养是通过电话、纸质报告等线下形式进行日常报修。存在维修服务不及时,维修过程不可控等,从而导致师生满意度下降,维修时效、服务质量不如人意。建设高校后勤网上监督管理服务,能够及时收集师生咨询、投诉建议、报修信息等,师生在接受后勤服务的同时,及时做出评价,提出用户体验或意见建议,这样能够帮助后勤监督管理部门掌握各服务单位的服务情况,针对服务短板进行调整,有效提高服务水平和服务效果。“互联网+”背景下高校后勤监督管理的建立,加强对服务部门的实时监督、过程监督、结果监督,按照服务内容定期进行

考核,提高服务意识,做到与时俱进,使后勤服务质量不断得到提升。

1.2 促进后勤管理工作更加规范化、标准化、精细化的重要手段

后勤工作涵盖方方面面,包括工程维修、物资采购、校园绿化、商铺经营、水电管理等多项内容,在这些工作中不乏有与利益相关的内容,容易出现资金违规风险,存在潜在的隐患。例如对于工程维修工作,建设高校后勤网上监督管理服务,能够有效监控物品领料、库存、统计、预警、回收、损耗等,实现维修过程有凭有据,全程监督,保证了业务流程的规范化、流程化。另外,通过互联网信息技术构建后勤管理信息公开平台,将维修工程、采购物资、使用资金、水电收费、等后勤管理信息进行公示,让广大师生积极参与都后勤的监督工作中来,以此来促进后勤管理工作质量。“互联网+”背景下高校后勤监督管理体系的建立,不仅使得后勤管理规范化、标准化、精细化,而且也充分保证了后勤管理工作的公开、透明,有效杜绝了腐败滋生。

1.3 营造良好环境,实现服务育人的有效方法

高校后勤职工文化水平低,整体素质不高,人员流动大,队伍不稳定等现象依然存在。而后勤职工在对师生服务过程中的一言一行都潜移默化的影响着学生。利用互联网技术搭建后勤监督管理服务平台,既能够让学校广大师生对后勤工作有更加深入全面的了解,同时也为后勤工作质量的改善提供保障。网络化后勤监督管理打破了以往后勤工作固有时空维度,后勤工作通过互联网技术的应用,可以打造后勤服务网络平台,能够将后勤文化更好传播给学生。互联网监督体系的建立,对后勤职工信息化技术水平提出了要求,有针对性地开展培训,促使职工能够不断去提升自己,增强主动学习能力,提升内在素质,从实践中、服务中、环境中来育人,营造良好的后勤服务氛围,实现后勤服务育人的长效机制。后勤人员的这种学习精神在无形中就能够对学生产生影响,让学生意识到即使在以后工作中也要不断学习,从而对学生产生积极的影响,实现后勤文化育人。

2、成立监督管理负责部门,发挥监督管理效用

为了使得高校后勤的工作和服务更加规范,高校后勤应成立监督管理部门,加强工作过程的监管,以达到后勤工作和服务水平及质量提升。依据不同的工作性质和不同的工作任务,确定相对应的考核内容,制定完善的后勤服务质量监督管理制

度,实行全面监督和有效考核,如制定《高校后勤维修工程监督与考核细则》、《高校后勤物资采购监督细则》、《高校后勤服务质量责任追究管理规定》、《高校后勤服务回访实施方案》等服务监督管理制度,以制度为依据,有效落实对后勤管理工作内容、工作质量、工作过程的全员全过程监督,规范监督流程,奖罚分明,形成提升内涵式发展的正循环监督机制,充分发挥监督效用,推动后勤管理水平和质量的提升。

3、“互联网+”背景下后勤监督管理体系建设的建议

加快后勤信息化建设是新时代高等教育事业发展必然趋势,是后勤管理水平和服务质量提高的有力手段,也为后勤健康发展提供新的助推剂。为保障高等学校教育事业的健康、稳定、协调发展,积极建设“互联网+”背景下后勤监督管理体系。

3.1 维修工程监督管理

高校后勤的维修工作主要涉及校园基础设施(如道路维修、教学楼修缮、宿舍修缮、环境绿化配套工程等维修项目)。由于维修管理工作不规范造成很多问题,如预算不准、虚报工程造价等的隐患。因此对后勤维修项目建立一套监督机制尤为重要。高校后勤监督要对维修现场,维修过程、维修结果的真实性进行全过程的监督,另外,在互联网时代,同时结合线上维修管理系统,监督管理部门能够通过网上系统实时对维修工的管理、维修过程的控制、维修物料的管理进行监督管理,并做好监督过程的备案存档工作,使维修项目在合规合法、公开透明的环境下完成。

3.2 物资采购监督管理

高校后勤物资采购范围广泛,采购种类多,从物资、工程到服务,品类和数量都十分庞大,作为廉政风险防控的重要领域,后勤物资采购工作的重要性不言而喻。因此建立一套完善的后勤物资采购监督机制至关重要,对物资采购前的现场考察监督、物资采购后的验收监督以及物资具体使用情况进行抽查监督,同时要做到网上及时发布采购信息,及时公布采购结果,良好的采购环境,规范高效的采购监督体系关系到高校后勤的运行成本,是确保采购工作公开、公平、公正,为学校及师生提供更专业、更系统、更完善的优质服务的重要环节。

3.3 人力资源监督管理

后勤职工多、人员素质水平不同,后勤人员在广大师生中的印象一直是服务意识淡薄、服务态度差。严格的人力资源监督管理体系建立能够有效杜绝这些现象的出现,提升后勤职工的整体素质。人员考勤实行网络打卡与随机抽查实际在岗情况

相结合的方式严格管理,工资按照实际监督的考勤结果作为发放的依据,奖罚分明,激励后勤人工作积极性,转变后勤人的工作态度、使得后勤人员的形象以及服务水平得到极大地提升。

3.4 服务质量监督管理

高校后勤服务面广、内容多(比如教室管理、水电暖、学生公寓、餐饮、保洁绿化等),师生在接受服务过程的一些意见未能得到及时解决,长时间的积压,会影响师生对后勤服务满意度的评价。建立多层次的后勤监督体系尤为重要。

(1)每周对后勤服务需要检查的范围进行合理的安排,由专人进行现场监督检查,从环境卫生、安全隐患、校容校貌、服务形象等多方面全方位地深入性地检查,每周定期出版《督查周报》,对当周检查的问题进行汇总,通报相关部门,并安排人员对检查问题的整改情况进行后续跟踪。若责任部门在规定时间内没能认证落实整改,将依据相关管理制度进行处罚。同时,将在网络上进行公示,以便全校师生及时查看监督。以此来督促被监督单位要做到平时自查自究自改,将服务质量提升在平日的服务细节中。

(2)结合线上和线下监督管理,构建全方位的监督管理机制。利用新媒体平台(如微信、微博)拓宽监督方式,同时保持常规监督方式(如座谈会、投诉处理、专项检查和日常检查等)。这样监督机制不仅使后勤服务质量得到强化,而且还有助于热点、难点问题的解决,确保师生诉求和所反映的问题能够得到实时接收、实时处理、实时反馈,促使监督的准确性和时效性得到提高。

(3)互联网下利用手机APP评价系统现场实时地评价食堂以及商铺的食品和服务质量等项目。另外,每年根据服务单位的工作性质和工作职责设置相应的调查问卷,在每学期期末在全校师生当中进行广泛的满意度调查。利用互联网大数据多渠道采集数据,根据调查情况提出整改意见,有效提高服务水平和服务质量。

4、结语

“互联网+”背景下高校后勤监督管理体系建设,是新时代下后勤管理信息化的必然趋势,也是后勤服务质量提升的一种手段。后勤督管理体系的构建和实施,不仅能够使得后勤管理工作水平得到显著地提升,同时服务质量也能获得广大师生的认同,而且也高校内涵式发展提供了重要保障。

参考文献

- [1] 葛明. 探析行业协会主导下的高校后勤监管体系的建立 [J]. 现代交际, 2020(10):222-223.
- [2] 金朝晖. 高校后勤服务监督标准化体系建设及实施路径研究 [J]. 高校后勤研究, 2020:75-76.
- [3] 于恩良. 关于高校后勤工程项目质量管理研究 [J]. 现代盐化工, 2018, 12(6):92-93.
- [4] 朱洁, 乔文奇. 浅谈高校后勤全员全过程监督管理体系的构建 [J]. 高校后勤研究, 2019 (2) : 9-11.
- [5] 苗苗. “互联网+”时代高校后勤管理的创新发展研究 [J]. 中国管理信息化, 2020, 23 (6) : 134-135.
- [6] 刘君. “互联网+”背景下高校后勤智慧化服务探析 [J]. 产学研, 2020 (8) : 193-194.
- [7] 马莲. “互联网+”背景下高校后勤智慧化服务探析 [J]. 高校后勤研究, 2020, 4 (217) : 14-15.