

后勤服务创新对高校“三全育人”环境的构建作用

张义河

江苏农林职业技术学院 江苏句容 212400

DOI:10.12238/jief.v6i9.10268

[摘要] 后勤服务创新是高校“三全育人”环境构建的重要支撑,文章通过对高校后勤服务创新模式进行系统分析,深入探讨后勤服务创新对育人环境的影响机理,研究表明后勤服务创新能够从物质保障、文化氛围、管理机制等多个维度助力育人环境优化,对提升育人成效具有积极作用,基于此,文章提出了一系列创新路径,为深化高校后勤服务改革、营造良好育人环境提供参考依据。

[关键词] 后勤服务创新;三全育人;育人环境;高校后勤

The role of logistics service innovation in the construction of "three complete education" environment in colleges and universities

Zhang Yihe

Jiangsu Agriculture and Forestry Vocational and Technical College, Jiangsu Jurong 212400

[Abstract] logistics service innovation is the important support of "three full education" environment construction, the article through the system analysis of university logistics service innovation mode, further discusses the logistics service innovation on education environment mechanism, the study shows that the logistics service innovation from the material security, cultural atmosphere, management mechanism of multiple dimensions power education environment optimization, to improve education, based on this, the article puts forward a series of innovation path, to deepen the reform of college logistics service, create a good educational environment to provide reference.

[Key words] logistics service innovation; three complete education; education environment; university logistics

引言:

高校后勤服务质量直接关系到育人环境的优劣,是实现“三全育人”目标的基础性工作,当前高校后勤服务面临转型升级的重要机遇,通过服务创新能够有效提升育人环境建设水平,深入研究后勤服务创新对育人环境的影响具有重要理论价值和实践意义,有助于推动高校后勤工作高质量发展,为人才培养提供更好支撑。

一、后勤服务创新的基本内涵与特征

1.1 后勤服务创新的内容体系

高校后勤服务创新体系涵盖服务理念、服务方式、服务内容和服务标准四个维度的创新内容,服务理念创新立足育人目标,强调将思政教育融入后勤服务全过程,实现管理育人、服务育人,服务方式创新注重运用现代信息技术改造传统服务模式,构建线上线下融合的智慧后勤服务平台,推进服务流程再造,简化办事程序,提高服务效率。服务内容创新聚焦师生需

求,拓展服务领域,开发个性化定制服务项目,建立柔性服务机制,提供精细化、人性化服务,服务标准创新着力健全服务规范,制定科学合理的服务质量考核标准,形成闭环管理机制,确保服务水平持续提升,通过多维度创新推进不断优化后勤服务体系,为育人环境建设提供坚实基础^[1]。

1.2 后勤服务创新的核心特征

高校后勤服务创新呈现系统性、协同性和持续性三大核心特征,系统性体现在创新内容的整体性和各要素间的关联性,后勤服务创新需统筹考虑各服务环节,确保创新举措相互衔接、协调发展,协同性表现为创新主体间的互动配合,后勤管理部门、服务人员、师生等多元主体需加强沟通合作,形成创新合力。持续性强调创新过程的动态推进和长期发展,后勤服务创新非一蹴而就,需建立长效机制持续优化创新方案,不断提升服务质量,三大特征相互关联、相互促进,共同推动后勤服务创新向纵深发展。

二、后勤服务创新对育人环境的影响机理

2.1 物质环境层面

高校后勤服务创新通过优化校园基础设施建设、改善生活服务条件、完善公共空间布局对育人环境产生积极影响，在校园基础设施方面创新性引入智能化管理系统，实现教学楼宇、实验场所、文体设施等基础设施的精细化管理与维护，营造整洁舒适的学习环境^[2]。在生活服务方面推进餐饮服务标准化建设，建立食品安全追溯体系，丰富菜品供给，满足师生多样化需求，创新宿舍管理模式，构建智慧化、人性化住宿环境，在公共空间方面科学规划布局，增设休闲娱乐区域，打造温馨舒适的交流空间，通过物质环境的持续优化为师生提供良好的学习生活保障，助力育人环境建设。

2.2 文化环境层面

后勤服务创新在文化环境构建中发挥重要作用，通过服务育人理念渗透、文明行为引导、环保意识培养等方式潜移默化影响师生，创新后勤服务模式注重文明用餐引导，开展光盘行动，在餐饮服务中融入节约粮食、珍惜资源理念。创新物业服务方式强化环境卫生意识，倡导垃圾分类，培养环保习惯，创新宿舍管理制度加强作息时间管理，引导养成良好生活习惯，后勤服务创新有效传递文明理念，营造积极向上的文化氛围。

2.3 管理环境层面

后勤服务创新通过管理机制完善、服务流程优化、资源配置改革等途径提升管理环境质量，创新管理机制建立健全服务标准体系，规范服务行为，强化质量监督，实现精细化、规范化管理，创新服务流程推进信息化建设，构建一站式服务平台，简化办事程序，提高服务效率。创新资源配置方式整合校内外资源，引入市场化运作机制，提高资源使用效率，科学的管理环境为育人工作提供制度保障和运行支撑，促进育人环境持续优化。

三、后勤服务创新助力育人环境优化的路径

3.1 构建智慧后勤服务体系

智慧后勤服务体系的构建需要立足现代信息技术应用以数据驱动为核心，全面提升后勤服务智能化水平，在基础设施层面搭建统一的信息化服务平台，整合校园一卡通系统、报修系统、安防系统等功能模块实现数据互联互通。在服务应用层面开发移动端服务程序，提供在线缴费、预约报修、食堂排队、物品寄存等便捷服务，满足师生多样化需求，智慧后勤服务体系注重运用大数据分析技术，通过对用餐习惯、报修记录、能源消耗等数据的挖掘分析实现精准化服务供给，提高资源配置效率。在智能化管理方面引入物联网技术对水电、空调、电梯等设备设施进行实时监控，建立预警维护机制，保障设备正常运行，同时运用人工智能技术开发智能客服系统，提供7×24小时在线咨询，提升服务响应速度^[3]。

3.2 完善服务质量评价机制

完善服务质量评价机制至关重要，这需要建立多元化评价

方式，形成常态化监督改进机制，在评价指标设置方面，从服务态度、服务效率、服务质量、服务创新等维度设计评价指标，细化考核标准，确保评价的全面性和可操作性，在评价方式上采用问卷调查、满意度测评、现场检查、投诉反馈等多种方式全方位收集评价信息。建立师生评价机制，定期开展服务质量评估，及时了解师生需求和建议，引入第三方评价机构，开展专业化评估，提供客观公正的评价结果，建立评价结果反馈机制，针对评价中发现的问题制定整改方案，落实整改措施，形成评价、反馈、改进的闭环管理，构建激励约束机制，将评价结果与绩效考核挂钩，调动服务人员工作积极性，推动后勤服务水平持续提升。

3.3 创新资源配置方式

资源配置方式创新需立足资源整合共享，优化配置结构，提高使用效益，在资源整合方面打破部门壁垒，推进后勤资源统筹管理，实现资源共建共享，加强与周边高校合作，建立区域后勤服务联盟，实现优势互补，提高资源利用效率。在运营模式上积极引入市场化机制，通过委托管理、合作经营等方式吸引社会资本参与后勤服务建设，增强服务保障能力，创新采购方式，推行集中采购、网上采购等模式降低采购成本，提高采购效率，建立预算管理制度，科学编制资金使用计划，强化成本控制，提高资金使用效益。在人力资源配置方面建立专业化人才培养机制，加强后勤服务队伍建设，提升服务能力和水平，推行岗位竞聘制度，优化人员结构，提高工作效率，创新考核激励机制，建立绩效工资制度调动工作积极性，通过资源配置方式创新实现资源优化配置，增强后勤服务保障能力，为育人环境建设提供有力支撑。同时建立健全监督管理机制，加强资源使用监管，确保资源配置公开透明、规范有序，资源配置创新应注重效益性和可持续性，在满足当前需求的同时为未来发展预留空间，实现资源配置效益最大化。

四、后勤服务创新面临的挑战与对策

4.1 存在的主要问题

高校后勤服务创新在推进过程中面临多重挑战，比如创新理念尚未深入人心，部分管理者和服务人员创新意识不强，对服务创新重要性认识不足，服务模式较为传统，创新动力不足，创新机制有待完善，缺乏系统性的创新管理制度，创新激励机制不健全，创新评价体系不完善，影响创新积极性。创新能力有待提升，后勤服务人员专业素质参差不齐，创新技能欠缺，难以适应新技术应用需求，资源保障不够充分，创新资金投入有限，设施设备更新滞后，信息化建设基础薄弱，制约创新发展。创新协同不够深入，部门间协作机制不健全，信息共享不充分，资源整合不到位，影响创新效果，创新实践缺乏系统性，创新举措碎片化，缺乏整体规划，可持续性不强，难以形成长效机制。

4.2 创新突破路径

推进后勤服务创新突破需要多维度协同发力，这需要加强

创新理念引导,通过培训交流、经验分享等方式提升管理者和服务人员创新意识,营造创新氛围,健全创新工作机制,建立创新项目管理制度,完善创新激励机制,构建科学的创新评价体系,调动创新积极性,提升创新能力水平^[4]。加强人才培养,开展专业技能培训提高其创新实践能力,加大资源投入力度,统筹安排创新资金,加快设施设备更新,推进信息化建设,为创新发展提供支撑,深化创新协同机制,建立部门联动机制,推进信息共享,整合创新资源,形成创新合力,强化创新系统性,制定创新发展规划,统筹推进各项创新举措,建立长效机制,确保创新可持续发展。

4.3 保障措施建议

在组织保障方面成立创新工作领导小组,建立创新工作协调机制,明确职责分工,加强组织领导,在制度保障方面制定创新管理办法,完善创新工作流程,建立创新评价标准,规范创新行为,在人才保障方面建立创新人才培养机制,引进专业技术人才,打造创新团队,提升创新能力。在资金保障方面设立创新专项资金,建立多元化投入机制,确保创新项目顺利实施,在技术保障方面加强信息化平台建设,运用新技术改造传统服务模式,提升服务智能化水平。在监督保障方面建立创新工作督查机制,开展定期评估,及时发现解决问题,确保创新工作有序推进,制定应急预案,建立风险防控机制,保障创新工作平稳运行,加强示范引导,培育创新典型,发挥示范带动作用,推动创新工作深入开展。

五、后勤服务创新推进育人环境建设的实施策略

5.1 分类施策

后勤服务创新推进育人环境建设应根据不同服务领域特点和需求采取差异化策略实施,在餐饮服务领域推行“互联网+餐饮”模式,开发智能点餐系统,提供营养配餐服务,建立食品安全追溯体系,打造智慧食堂,在住宿服务领域推进智能化宿舍管理,建立人性化住宿服务体系,完善设施设备,优化生活环境,提供贴心服务,建立快速响应机制,做好环境卫生、设备维护等基础工作。在医疗服务领域完善医疗保障体系,提供便捷医疗服务,建立健康档案,开展健康教育,在商贸服务领域整合校内商业资源,引进优质商家丰富服务业态,满足师生多样化需求。针对不同服务对象提供个性化服务方案,建立分层次服务体系,建立需求收集机制,通过问卷调查、座谈交流等方式了解师生需求,有针对性地制定服务方案,实施过程中注重效果评估,及时调整优化服务策略,确保各项创新举措取得实效,通过分类施策推动后勤服务创新与育人环境建设深度融合,实现精准服务、精细管理。

5.2 协同联动

后勤服务创新需构建多方协同机制,形成工作合力,在校内协同方面建立后勤部门与教学、学工、科研等部门的联动机制,整合各类资源实现信息共享、优势互补,后勤部门之间加强协作,建立联席会议制度,定期研究解决创新工作中的问题,

推进重点项目实施。在校外协同方面加强与政府部门、行业协会的沟通合作,争取政策支持,借鉴先进经验,与周边高校建立合作机制,开展资源共享,推进区域协同发展,加强与企业合作,引入市场化机制和社会资源,提升服务能力,构建师生参与机制,发挥师生主体作用,收集意见建议,开展共建共治,建立信息反馈机制,及时了解各方需求和建议,优化创新方案,通过多方协同整合各类资源,形成创新合力,推动育人环境建设取得更好效果^[5]。

5.3 示范引领

后勤服务创新应注重发挥示范引领作用,通过典型带动推进创新工作深入开展,选树创新典型,在各服务领域培育创新示范项目总结推广创新经验,发挥示范带动作用,建立创新工作室,组建创新团队,开展创新实践,形成一批可复制可推广的创新成果。开展创新项目评选,设立创新奖项表彰先进典型,激发创新活力,建立创新成果展示平台,通过展览展示、经验交流等形式推广创新做法,扩大创新影响,组织现场观摩、交流研讨等活动促进创新经验交流分享,提升创新水平,建立创新人才培养基地,加强创新人才培养,打造创新示范队伍,开展创新项目孵化,为创新实践提供支持。培育创新成果,加强宣传引导,运用多种媒体手段营造创新氛围,展示创新成效,通过示范引领带动后勤服务创新工作全面开展,推动育人环境建设水平整体提升,在示范引领过程中注重典型的代表性和创新性,确保示范效果,建立长效机制,持续培育示范典型,形成示范引领的良性循环。

结语:

后勤服务创新是优化高校育人环境的重要抓手,对推进“三全育人”工作具有积极作用,通过深化服务创新完善保障机制能够有效提升育人环境建设水平,未来应进一步加强创新力度,破解发展难题,为构建良好育人环境提供有力支撑,助力高校人才培养质量提升。

[参考文献]

- [1]谢荣芳.高校后勤服务育人队伍建设创新机制研究——以中北大学为例[J].高校后勤研究,2023,(10):65-67.
 - [2]张旭,蒋宏,吉婧,等.新形势下高校后勤管理服务模式的创新初探[J].高校后勤研究,2022,(12):1-3+7.
 - [3]杨再娣.高校后勤参与“三全育人”的路径及工作模式创新[J].现代职业教育,2022,(14):97-99.
 - [4]包东飞.新时期高校后勤管理服务的思考——评《高校后勤管理创新与实践》[J].科技管理研究,2022,42(02):239.
 - [5]李洁梅.试论高校后勤“三全育人”的实践创新——以南开大学为例[J].高校后勤研究,2021,(02):12-14.
- 作者简介:张义河(1983.01-),男,汉族,山东菏泽人,硕士,助理研究员,研究方向:教学管理。