

高校后勤社会化改革困境及对策研究

丁 扬

河北环境工程学院 河北秦皇岛 066000

摘 要：高校后勤社会化改革是我国高等教育领域的一项重要举措，旨在提高高校后勤服务的质量和效率，减轻学校的负担，促进高等教育的发展。然而，在改革的过程中，也面临着一些困境和挑战。本文旨在探讨高校后勤社会化改革中存在的困境，并提出相应的对策，以期为推动高校后勤社会化改革提供有益的参考。

关键词：高校后勤；社会化改革；困境；对策

引言

高校后勤社会化改革是高等教育发展的必然要求，旨在优化资源配置，提高后勤服务质量和效率。随着我国高等教育的快速发展，高校后勤社会化改革已成为高校管理体制改革的的重要内容。然而，在改革的推进过程中，遇到了诸多问题和挑战，如管理体制不顺、人员素质不高、服务质量难以满足需求等，这些问题严重制约了高校后勤社会化改革的深入发展。因此，深入研究高校后勤社会化改革的困境及对策，具有重要的现实意义和理论价值。

一、高校后勤社会化改革的现状

1.改革的背景和意义

高校后勤社会化改革始于1999年国务院办公厅召开的第一次全国高校后勤社会化改革工作会议，这一改革旨在将高校后勤服务纳入社会主义市场经济体制，建立由政府引导、社会承担为主，适合高校办学需要的法人化、市场化后勤服务体系。随着高等教育事业的迅速发展，高校后勤工作面临着越来越多的挑战，原有的计划经济体制下的后勤管理模式已难以适应高校发展的需求。

后勤社会化改革的意义在于，通过引入市场机制，优化资源配置，提高高校后勤保障能力、运行效率和服务质量，为在校师生提供更优质的物质条件，同时减轻高校办学的压力，实现高校办学水平和后勤服务的双提升。后勤社会化改革还有助于推动高校后勤专业运营，形成大趋势，以适应学校规模扩大和专业运营服务需求提高的现状。

2.改革的进展和成果

经过多年的探索和实践，高校后勤社会化改革取得了显著的进展和成果。一方面，高校后勤管理体制逐步实现了由计划经济体制向社会主义市场经济体制的转

变，形成了准企业化的管理模式。政企分开，将学校承担经营、服务职能的部门分离出来组成后勤实体，后勤实体自主经营、自负盈亏、自我发展，实现了管理的企业化。

另外，服务商品化的理念逐渐深入人心。高校将过去拨款驱动的运行机制改为市场驱动的运行机制，变学校拨款的无偿服务为用户付费的有偿服务。同时，逐步开放校内市场，引进校外优质服务，实现了后勤服务主体和后勤基础资源配置的社会化。这些改革措施不仅提高了高校后勤服务的效率和质量，还改善了学校的经费结构，增强了高校后勤的自我发展能力。

后勤实体内部建立了适应企业化管理的新型人事、分配制度。后勤实体人员全部列入实体编制，采取“老人老办法，新人新办法”的过渡措施，实行干部聘任制和全员劳动合同制。实行以岗定薪、效益优先、兼顾公平的分配制度，充分调动了后勤职工的工作积极性。

3.改革中存在的问题

尽管高校后勤社会化改革取得了显著的进展和成果，但仍存在一些问题亟待解决。一是改革路径不明确。众多高校在寻找将后勤社会化的最优方法时，面临着左右为难、进退皆输的境地，导致改革进展缓慢。同时，社会企业无法满足高校后勤需求，也无法做到降低高校后勤服务的风险。高校需要在符合经济发展规律的同时明确教育发展规律的企业，但这样的企业少之又少；二是法律法规不全面。高校后勤社会化改革从确立开始到现在，虽然有所发展，但法律法规断层、不协调一致、不完整的情况仍然存在。这导致行业内的规矩不够清晰，提高了高校后勤社会化改革的风险；三是管理体制不健全。部分高校的后勤管理体制仍存在问题，如教育主管机构只是依照相关国家政策对其实施宏观调控，而一些具体的高校管理制度仍由高校自行制定。这导致后勤管

理问题变成了高校独立完成的事情，缺乏社会监督和教育主管机构的监督；四是经营体制存在缺陷。后勤集团替代了大多数高校后勤管理机构后，常常将自己当成管理部门，用管理的方式替代服务与经营，导致后勤经营活动过于行政化，淡化了经济效益与成本核算。同时，缺乏规范的规章制度做指导，导致承包商为追求高利润，常常无限制降低经营成本，造成服务质量低下；五是管理人才缺乏。高校后勤管理人员对具有现代企业特点的后勤实体经营工作缺乏管理经验，管理能力不能适应市场经济中的经营管理方式。同时，后勤职工综合素质低下，服务观念差、服务理念落后、技术水平不高、文化程度低下，导致高校后勤社会化管理效果较差。

二、高校后勤社会化改革面临的困境

1. 管理体制不完善

高校后勤社会化改革在推进过程中，管理体制的不完善成为一大困境。高校后勤实体与高校之间的产权关系不明确，导致后勤实体在运营过程中难以准确定位自己的角色。高校在切断对后勤实体的资金和人员支持后，仍然掌握着后勤资产的所有权，这使得后勤实体在自负盈亏的运营模式下，难以明确自身与高校之间的利益关系，进而影响了后勤实体的经营决策和长期发展。

高校后勤管理的监督体系不健全。教育主管部门在高校后勤管理社会化改革中，往往只是进行宏观调控，而具体的政策制定和执行则多由高校自行负责，这导致高校后勤管理改革成为高校独立的行为，缺乏有效的外部监督。同时，高校内部的监督部门由于经验、专业水平等方面的限制，与后勤部门之间的协调不力，难以发挥有效的监督作用。这种监督体系的缺失，使得高校后勤管理社会化改革中出现的问题难以及时发现和解决，影响了改革的成效。

2. 人员素质参差不齐

高校后勤社会化改革还面临着人员素质参差不齐的困境。高校后勤管理人员对现代企业运营方式下的后勤实体管理经验不足，难以适应市场经济体制下的经营方式。这使得后勤实体在运营过程中，容易出现管理不善、决策失误等问题，影响了后勤服务的效率和质量。

高校后勤员工素质较低，服务思想落后，服务意识不强。在后勤社会化改革后，虽然引入了市场竞争机制，但后勤员工的聘用多为企业编制或合同工形式，这些人员大多来自于学校的工勤人员，对高校管理或后勤实体管理了解甚少。同时，他们的文化程度、技术水平较低，难以适应现代后勤服务的需求。这使得后勤服务在提供过程中，容易出现服务态度差、服务质量不稳定等问题，影响了高校师生的满意度。

3. 服务质量有待提高

高校后勤社会化改革在服务质量方面也存在待提高的困境。一方面，由于管理体制不完善和人员素质参差不齐的影响，后勤服务在提供过程中容易出现服务不到位、服务质量差等问题。例如，在学生食堂管理中，承包方为了降低成本，往往忽视服务质量，导致菜系混乱、服务态度差等问题。在学生公寓管理中，由于管理不规范，容易出现违章用电、用水浪费等问题，影响了学生的正常生活和学习。

另一方面，高校后勤服务在提供过程中还面临着服务内容单一、服务方式落后的困境。随着高校师生对后勤服务需求的多样化，后勤服务需要不断创新和改进，以满足师生的需求。然而，由于管理体制和人员素质的限制，高校后勤服务在提供过程中往往缺乏创新和改进，导致服务内容单一、服务方式落后，难以满足师生的需求。

三、高校后勤社会化改革的对策

1. 完善管理体制

针对高校后勤社会化改革面临的管理体制不完善问题，应从多方面入手，以完善后勤管理体制，保障改革顺利进行。明确产权关系，是完善管理体制的首要任务。高校应合理划分后勤实体与高校之间的产权，明确后勤实体在运营中的权利和义务，使其能够自主经营、自负盈亏，并承担相应的责任和风险。同时，高校应加强对后勤实体的监督和管理，确保其运营符合高校的整体利益和长远规划。

建立健全的监督体系，也是完善管理体制的关键环节。教育主管部门应加强对高校后勤社会化改革的指导和监督，确保改革政策的落实和执行。同时，高校内部应设立专门的监督机构，对后勤实体进行定期的检查和评估，及时发现和解决问题。此外，还应引入社会监督机制，鼓励师生和校外人员参与后勤管理的监督，提高后勤管理的透明度和公信力。

2. 加强人员培训

开展专业培训，是提升人员素质的有效途径。高校应定期组织后勤管理人员参加专业培训课程，学习现代企业运营方式下的后勤实体管理经验和先进理念。同时，鼓励后勤管理人员自主学习，提高自身的专业素养和管理能力。

强化服务意识教育，也是提升人员素质的重要方面。高校应加强对后勤员工的服务意识教育，引导他们树立正确的服务观念，增强服务意识和责任感。通过举办讲座、座谈会等活动，让后勤员工了解高校师生的需求和期望，明确自己的服务目标和任务。还需要建立激励机制，也是提升人员素质的重要手段。高校应建立健全的激励机制，对表现优秀的后勤管理人员和员工进行表彰

和奖励,激发他们的工作热情和积极性。对表现不佳的人员进行批评和教育,促进其改进和提高。

3. 提高服务质量的措施

优化服务流程,是提高服务质量的基础。高校后勤实体应合理设计服务流程,简化服务环节,提高服务效率。同时,加强服务过程中的沟通和协调,及时解决师生在服务过程中遇到的问题和困难。

丰富服务内容,也是提高服务质量的重要方面。高校后勤实体应根据师生的需求,不断丰富服务内容,提供多样化的服务选择。例如,在学生食堂管理中,可以增加菜品种类、改善口味、提供营养搭配等服务;在学生公寓管理中,可以提供维修、保洁、安全等全方位的服务。

引入第三方评估,是提高服务质量的有效手段。高校可以邀请校外专业机构对后勤服务进行第三方评估,客观评价服务质量和服务水平。根据评估结果,及时发现问题和不足,制定改进措施和方案,不断提高服务质量。

四、高校后勤社会化改革的未来发展趋势

1. 智能化发展趋势

智能化技术的应用,不仅能够提高后勤服务效率,还能优化资源配置,提升服务质量,满足高校师生对高品质生活的需求。在后勤服务管理中,智能化系统能够实现人员对人员、物资、设备等资源的实时监控和调度。例如,通过智能安防系统,可以实现对校园安全的全方位监控,提高安全防范能力;通过智能餐饮系统,可以实现食堂的自动化管理和菜品推荐,提高餐饮服务的满意度;通过智能宿舍管理系统,可以实现宿舍的智能化管理,提高住宿体验。

智能化发展还体现在后勤服务的个性化定制上。高校师生对后勤服务的需求日益多样化,智能化系统可以根据师生的需求,提供个性化的服务方案。例如,通过智能点餐系统,师生可以根据自己的口味和营养需求,定制专属的餐品;通过智能维修系统,师生可以实时报修并跟踪维修进度,提高维修效率。智能化发展还能促进后勤管理的数字化转型。通过大数据分析和云计算技术,可以对后勤服务数据进行深度挖掘和分析,为后勤管理提供决策支持。

2. 绿色化发展趋势

绿色化发展体现在后勤服务的多个方面。例如,在餐饮服务中,可以推广绿色餐饮,减少一次性餐具的使用,提高食品的可追溯性和安全性;在能源管理中,可以推广节能设备和技术,降低能源消耗和碳排放;在废弃物处理中,可以实现垃圾分类和回收,减少废弃物的排放和污染。

为了实现绿色化发展,高校后勤实体需要加强对环

保技术的研发和应用。例如,可以引入先进的污水处理技术和垃圾处理技术,提高废弃物的处理效率和资源利用率;可以推广绿色建筑和绿色交通,减少对环境影响。同时,高校后勤实体还需要加强环保教育和宣传,提高师生的环保意识和参与度。例如,可以举办环保讲座和Activity,引导师生树立绿色生活理念;可以通过校园媒体和社交平台,传播环保知识和经验,形成良好的环保氛围。

3. 多元化发展趋势

多元化发展体现在后勤服务的多个领域。例如,在餐饮服务中,可以提供多样化的菜品和饮品选择,满足不同口味和营养需求;在住宿服务中,可以提供不同档次和类型的住宿选择,满足不同经济能力和生活习惯的需求;在交通服务中,可以提供多种交通方式和线路选择,满足不同出行需求。

为了实现多元化发展,高校后勤实体需要加强市场调研和需求分析,了解师生的需求和期望。还需要加强与校外企业的合作和交流,引入优质的社会资源和服务,提高后勤服务的品质和竞争力。此外,多元化发展还需要注重创新和品牌建设。高校后勤实体可以通过创新服务模式 and 流程,提高服务效率和满意度;可以通过品牌建设,提升后勤服务的知名度和美誉度,吸引更多的师生和社会资源。

结语

高校后勤社会化改革是一项系统性工程,需要各方共同努力。通过完善管理体制、加强人员培训、提高服务质量等措施,逐步解决改革中面临的困境。应积极关注智能化、绿色化、多元化等未来发展趋势,推动高校后勤服务不断创新和升级。相信在各方的积极努力下,高校后勤社会化改革将取得更加显著的成效,为高校的发展提供更加坚实的后勤保障,促进我国高等教育事业的蓬勃发展,为培养更多高素质人才创造良好的环境和条件。

参考文献

- [1] 周亚辉. 高校后勤安全管理: 意义、困境与对策[J]. 大学, 2024, (07): 35-38.
- [2] 李静, 周德旺. 高校后勤社会化改革中财务管理的困境与应对[J]. 商业会计, 2024, (04): 119-122.
- [3] 朱小芳. 上海Y大学后勤社会化改革的困境及对策研究[D]. 上海海洋大学, 2020.
- [4] 李静, 周德旺. 高校后勤社会化改革中财务管理的困境与应对[J]. 商业会计, 2024, (04): 119-122.
- [5] 郑倩茹. H高校后勤社会化改革困境及对策研究[D]. 河北大学, 2024.