

构建高校微后勤信息平台的实践与思考

——以浙江经贸职业技术学院为例¹

陈建平，李海林

(浙江经贸职业技术学院，浙江 杭州 310018)

【摘要】文章以浙江经贸职业技术学院为例，提出了高校微后勤信息平台的建设思路、建设原则、建设路径，并总结了取得的成效和进一步优化地方向，可以为同类高职院校提供实践范式。

【关键词】高校；微后勤信息平台；实践与思考

【中图分类号】G647.4 **【文献标识码】**A

1 建设背景

浙江省教育厅在《浙江省教育信息化“十三五”发展规划》中明确“以信息技术推进教育公平和创新，构建网络化、数字化、个性化、终身化的教育体系，是全面实现教育现代化的重要内容”，同时指出，要把“优化学校信息化环境，推进智慧校园建设”“提升信息化应用服务能力”作为教育信息化“十三五”发展规划的重要工作。可见，建设智慧校园，实现智慧服务已经成为了高校迫在眉睫的建设任务。浙江省许多高校的数字化校园建设已初见成效，但高校智慧后勤服务的建设都比较缓慢，尤其是高职院校，建设智慧后勤服务的力量不足。就我校而言，智慧后勤建设远远滞后于学校智慧校园的整体建设，后勤服务主要还是传统的线下服务方式，最多跑一次改革还没有落到实处，后勤服务效率和师生满意度有待提高。因此，开展高校智慧后勤实现路径与应用研究，构建学校的微后勤平台，对推进我校的智慧后勤建设，提高师生对后勤服务的满意度，具有十分重要的现实意义。

2 建设的思路

为快速推进我校的智慧后勤建设，我们在文献分析的基础上，运用个案研究和实地调研方法，了解、分析和研究了省内外高校后勤信息化开展情况，以汲取成功的经验，结合我校实际，提出后勤信息化建设思路。

2.1 调研情况的分析和启示

陕西师范大学是全校后勤信息化的先行者，历经 10 余年建设，组建专项开发团队，投入大量的人力进行调研、开发、优化，伴随信息技术的进步而不断修改、完善，在智能报修方面取得了显著成绩，根据学校自身管理的特点，对保修项多次进行更新迭代，实现全程可跟踪，绩效可评价，耗用可查询的全方位服务体系，满足了学校后勤管理和需求的需求。

浙江师范大学后勤信息化建设采用自主开发模式进行，主要由学校自己的网络中心提供相应的硬件基础配置，学校师生自主地进行相关应用软件的开发，依靠学校自身力量进行信息化建设，根据自身需求，基于陕西师范大学智能报修服务系统进行优化，增加了个性化设计，同时拓展后勤服务的业务范围，在订餐、电费充值、智能充电、留言互动等方面不断创新，形成后勤各个业务全覆盖的后勤管理平台，微服务的受众人数多，传播速度快。

杭州科技职业技术学院汲取了陕西师范大学微后勤服务项目的宝贵经验，结合自身管理体制进行了优化，微后勤服务直接在学校官方微信公众号进行建设，由学校统一规划，建有后勤服务、收入查询、网上支付、监督反馈等全方位的服务平台，充

¹ [收稿日期] 2019-04-25

[作者简介] 陈建平（1962—），女，浙江杭州人，硕士，研究员，研究方向：高校教育管理；李海林（1979—），男，浙江杭州人，硕士，会计师，研究方向：高校教育管理。

分发挥了集中服务的优势，不需师生关注很多公众号，即可享受校园微生活。分析与启示：调研的三所高校后勤信息化建设成效显著，主要是后勤技术力量强，建设资金投入大，且建设周期较长。我校的后勤信息化建设现状一方面后勤信息化建设力量薄弱。后勤服务与管理任务重，人员数量少，服务与管理人员学历低、年龄偏大，专业技术人员缺乏，且没有计算机专业背景的人，人员整体素质低与后勤信息化建设差距较大。另一方面智慧校园起步较早，投入较大。至 2017 年已实现了全校教职工和学生统一身份认证、校园“一卡通”等智慧校园子系统的建设。因此，我校不能照搬上述高校后勤信息化建设的具体做法，只能借鉴他们的成功经验。

2.2 本校后勤信息化建设思路

借鉴调研高校后勤信息化建设成功经验，结合我校的实际情况，我们提出了本校后勤信息化建设的思路，即在数字化校园总的框架思路下进行总体设计、分步实施，低成本快速推进线上物业报修、用工、用水、医疗服务等师生呼声较高的信息模块。

2.2.1 在智慧校园总的框架思路下进行总体设计

后勤信息化是数字化校园的一个重要组成部分，在数字化校园总的框架思路下进行总体设计，有利于快速推进后勤信息化工作。一是后勤信息化建设中所需的全校教职工和学生统一身份认证、组织结构、校园“一卡通”可以调取使用，为学校的后勤信息化建设提供了数据基础。二是将学校后勤管理体制变革和服务理念融入信息化建设，纳入学校数字化校园集中管理，可借助平台宣传，快速推广应用，同时也能有效地避免重复建设，减少资金投入。

2.2.2 借助微信公众平台，低成本快速推进后勤信息化

微信公众平台是腾讯主要面向名人、政府、媒体、企业等机构推出的合作推广业务，自 2012 年 8 月上市以来一进入得到广大用户的青睐。目前，微信公众平台已成为了企事业单位“自媒体”活动的重要阵地，微官网、微会员、微推送、微支付、微活动、微报名、微分享、微名片、小程序等运营手段多样，且开发容易和推广快捷。一是投入成本小。将服务程序嫁接在微信的公众号服务平台上，借助微信的公共资源，不需要单独架设服务器，硬件投入成本低。程序开发基于公众号或小程序，相对简单，人力成本投入低。二是用户体验好。现阶段，高校师生智能手机、微信运用已普及，利用微信公众号进行推广，能有效地避免安装 APP 程序给用户带来的手机“卡顿”的烦恼，让用户乐于应用、方便运用。三是传播速度快。作为自媒体营销的领头羊，微信公众号本身就有着传播特性与营销优势，后勤信息化借助微信公众平台建设，既可以点对点地寻找目标受众，也能通过微信朋友圈、微信群等实现网状辐射传播，传播速度快，受众人数多。

3 建设原则

根据建设总体思路，我们确定了“需求导向、简单便捷、绩效可考、决策有用”的建设原则。

（1）需求导向。在对学校微后勤信息平台建设总体设计的前提下，优先开发师生需求强烈、使用高频的子项目模块，以需求驱动，促进应用和发展，有利于加快平台建设进程。

（2）简单便捷。平台操作界面友好，操作者只须按操作界面指引操作即可，或简单培训就能掌握操作要领。平台维护便捷，系统使用到的专业技术通过友善的界面呈现，降低管理人员在系统维护过程中的操作难度。按简单便捷的原则构建平台，不需要操作和系统管理人员具备较高技术知识或相关技能，有利于在全校师生中推广和使用。

（3）绩效可考。通过平台建设，规范和优化业务管理流程，使后勤工作过程“可测、可量、可控”，工作结果“可比、可考”，执行者和管理者的责任明确，工作的质与量均有据可查，可以解决岗位权、责不够明确，监督办法没有落实的关键问题，有利于堵塞管理漏洞，降低管理成本，提高管理效率。

（4）决策有用。平台建设是数据的建立和数据的深度挖掘过程，管理者可以通过对平台的数据进行分析，实现能耗监管、绩效评价。

4 实施路径

为稳步高效地推进微后勤建设，有组织地开展各项工作，迅速推广应用，学校指定了专人负责组织建设，有序开展需求调查、梳理工作流程、遴选软件供应商及系统建设、优化、推广工作。

(1) 成立后勤信息化工作小组。由后勤管理部门负责人任组长, 各科室业务骨干为组员, 成立专项建设工作小组, 进一步明确信息化建设过程中的职责与具体分工。组长负责领导和协调部门内外的的工作, 对建设思路进行总体设计, 组员负责专业业务梳理、需求调查及建设维护等分步实施工作, 加快推进信息化建设。

(2) 进行需求调查。以最多跑一次为抓手, 对后勤管理涉及的各项业务进行分析, 把师生在校园里工作生活的“痛点”找出来, 把这些痛点作为信息化建设底层的方向指引, 迅速定位到信息化建设关键的切入点, 从师生报修、用工用水及医疗服务等业务切入, 梳理和优化工作流程, 坚持“以服务师生为本, 管服结合并行”的建设理念, 把这些痛点变成爽点, 提高师生满意度。

(3) 梳理和优化工作流程。运用信息化手段对业务进行快捷、准确、精细的控制, 使其更好地为师生服务, 主要工作思路是改变传统粗放式管理, 提高管理的效能, 实施创新管理, 具体是要进一步梳理和优化工作流程, 找准业务的实施方式和控制节点, 从而搭建信息化管理框架, 这是信息化建设的关键。

(4) 选聘软件供应商。信息化软件通常有自主开发、外包开发、合作开发、整体引进等方式。根据我校的实际情况, 我们采用先选外包开发商服务一年, 后招软件供应商开发两种方式。对软件供应商的选聘, 我们抓住两点, 一是有高校后勤信息化建设的经验和业绩, 二是良好的后期服务, 如维护的快速响应, 操作的管理人员及时培训等。这样做的最大优点是缩短开发的应时间, 投入资金少。

(5) 推进应用。采用线上线下同时推广的方式, 把应用推出去, 让师生用起来, 让后勤服务智慧化。线上推广以图文传播为主, 借助学校官微、门户网、系部及社团网站等媒体进行宣传。通过微后勤信息平台多发布师生共同关注的话题、新闻、动态, 让微后勤信息平台走进师生生活、学习中, 以口碑宣传, 提高师生关注度。线下推广主要是通过宣传册、扫码互动等形式邀请师生关注。

5 建设成效与思考

学校微后勤系统平台的建成和使用, 基本实现了物业报修、用工、用水、医疗服务的后勤事务“最多跑一次”的目标。后勤服务水平和师生满意度显著提高。

5.1 建设成效

(1) 实现了线上服务与线下服务相结合。学校微后勤管理系统目前已用于师生地日常生活学习中, 实现了线上进行日常报修、订水、用工、医疗咨询预约及转诊等, 线上、线下、微信端实时更新、数据同步。学校通过微后勤系统实现了无纸化办公, 师生在报修等过程中更加快速、方便, 服务效率显著提高。

(2) 提高了师生服务的满意度。学校微后勤平台集智能报修、用工、订水、医疗咨询、医疗预约和转诊等为一体, 自运行以来平台在上述业务中为全校师生提供了“一站式”后勤服务。老师们通过实名制登录网上服务平台, 实现“一卡通”订水, 在线扣款; 全体师生根据需求提交具体维修, 实现了“有报必修、限时维修”, 并且提供了维修单受理、派单、过程跟踪等全程闭环式服务流程, 有效监控信息反馈和维修进程; 医疗服务为学生提供在线咨询、预约报销医药费、转诊登记等服务; 微后勤平台自建成以来, 为师生员工提供了更加“专业、优质、高效、快捷”的后勤服务, 实现了让数据跑腿, 仅一年多的时间累计收到报修、订水; 招领等信息 5500 余条, 使用人数迅速增加, 师生对后勤服务的满意度显著提高。

(3) 提高了管理水平。传统的线下服务实现了线上服务, 服务全流程清晰透明, 每项服务的流程“可测、可量、可控”, 后勤管理部门能做到对各项业务进行全程监督, 及时收悉信息反馈、掌握相关耗用, 为科学管理提供决策依据。后勤信息平台存储了后勤服务人员出勤频次及服务绩效的基础数据, 通过对这些数据的分析, 实现了微后勤信息平台上各项服务结果的“可比、可考”, 对后勤服务人员量化考核激励机制初步建成。

5.2 几点思考

随着学校后勤业务的不断拓展和“最多跑一次”改革的不断深化, 及师生对后勤服务的多样化需求, 我们也深刻地认识到微后勤信息平台的建设需要不断创新、深化和完善。

(1) 积极探索更加人性化地设计。积极挖掘和发现师生对系统的使用习惯, 特别是 90 后、00 后的大学生的心理、思维方式等, 在原有设计基本功能和性能的基础上进一步优人机对话的界面和程序展现方式等

(2)进一步拓展微后勤应用范围。积极探索微后勤平台覆盖的服务业务，为师生提供更全面的微服务项目。如订餐、智能用电等，为校园微生活提供全方位的服务。

[参考文献]

[1]白立士，刘凯. 高校后勤管理社会化改革现状与深化路径研究[J]. 高教探索，2017(07).

[2]宋静辉，吴克行. 高校后勤信息化建设的探索与实践[J]. 高校后勤研究，2018(06).

[3]钱程. 略谈“互联网+”背景下高校后勤服务模式创新[J]. 高教论坛，2018(08).