

高校后勤社会化服务模式改革探究

郑宜婧

(福建师范大学闽南科技学院后勤管理部, 福建 南安 362332)

【摘要】所谓的高校后勤社会化服务模式改革,是在80年代兴起的。高校后勤社会化服务模式是指经济发展后期所形成的时代产物。本次研究中我们对如何改革高校后勤社会化服务模式进行详细的研究与分析,找出二十几年来高校后勤改革获取成果中有存在哪些问题,并且针对这些问题给予有针对性的性的建议,以此推动高校后勤社会化服务的工作效率。

【关键词】后勤集团;后勤社会化;学校

【中图分类号】D035.2

【文献标识码】A

【文章编号】2096-1847(2018)08-0139-002

一、前言

所谓的高校后勤服务模式改革是指在20世纪初级阶段,对高校后勤社会化服务模式进行整改。必须在提出的“三个代表”以及邓小平理论为指导思想下进行改革。以市场经济理论,现代化管理,高等教育理论等,作为高校后勤社会化改革的重点,逐步形成高校后勤工作所独有的服务模式,并且需要建立与高校教育改革和社会主义市场经济体制改革相对应的高校后勤服务改革理念,这些都是高校后勤工作中的重点环节。因此,高校社会化服务模式,必须在中国社会主义市场经济下才能完成,它们是时代的产物。

二、高校后勤服务管理社会化改革存在的问题

(一) 后勤实体与高校产权关系不明确

岂止近日为止,我国高校后勤服务社会化中显现出来的问题有很多,比如说在高校后勤服务社会化改革中经费的问题,员工从高校中剥离出来以后,后勤资产归于高校所有。在产权方面产生了很多的矛盾点。例如后勤实体与高校的关系存在很多不确定性,当高校断绝为后勤实体提供资金与员工之后,还对其资产紧握手不松,另后勤经营实体在自己负责盈利与亏损的运营方式之下,没有办法明确自己与高校之间的确切关系。

(二) 后勤管理体制不完善

“后勤社会化改革的长期性和缺乏市场竞争的后勤管理观念导致后勤管理机制不合理和管理体制不健全”。主要包括以下几个方面:

第一,监督体制不够合理。部分部署高校与省属高校,都是依据国家提出的新政策进行宏观调控的,高校中绝大多数教育管理机制,都是高校私自规定的,后勤服务化管理的改革属于高校私有行为,教育主管部门是没有资格进行管制的,缺少社会监督管理机构的管理。

第二点,经营制度的欠缺。可以说,在高校后勤社会化服务改革的过程中,缺乏经

营制度的管理。因此,很多高校后勤管理部门备一些后勤集团,取而代之了。后勤集团归属经营实体,是指服务与经营相结合的机构,但在现实操作中,一般会将自己视为管理部门,用管理模式取代了本职服务,导致后勤经营向行政化转变,没有意识到成本核算与收益问题,致使无法提高职工的积极性,也导致经济效益降低,不能遵循后勤集团服务的规范。

(三) 后勤管理规章制度不健全

现如今,后勤社会化管理规章制度不完善主要通过,学生食堂的管理,以及学生公寓的管理可以表现出来。在食堂与学生宿舍的管理运营方面是由后勤负责的,即使在招标等方面会由学校来进行监管,但依旧没有相对应的规章条例制约后勤服务的模式,无法完成合理的指导规范,导致在学生食堂管理方面,承包商为了赚取更多的利润,降低运营成本,从而使服务水平下降,与高校办学宗旨形成严重偏差。例如学生食堂的菜系混乱,南北菜系不合理,服务态度偏低;此外,社会集资的学生公寓正在发展着,公寓的用电、用水等方面没有规范的规章制度保障,导致学生公寓没有明确的规章制度来监管水电的使用,造成违章用电与用水的现象发生,也使公寓用电用水得不到保障。为了节省成本,在社会化的管理操作中,又会出现时常出现违规的停水与停电现象,导致学生的生活与学习被严重影响。

(四) 后勤管理队伍素质偏低

高校后勤社会化服务队伍素质偏低,主要体现在后勤的管理人才资源不足,后勤员工的整体素质不高。就这两点进行的分析如下:第一点后勤管理人才资源的不足。主要表现在后勤管理人才,面对着中国的发展,面对着企业体制运营基础下可以看出,后勤管理实体缺乏足够的经验,等到面临着市场经济体制改革状况后,就会将经济体制的欠缺之处显现出来。第二点则是后勤服务工作人员的素质偏低。在后勤社会化经过改

革以后,员工的使用方面一般多为合同工制,尽有少数的员工是带编制的,职工们大多数是学校的后勤职工,这些职工的素质偏低,都是从社会中招聘过来的,缺乏相关的知识,文化程度偏低,服务理念落后,缺少对服务理念的认识度,致使无法提升高校后勤社会化质量管理质量,推迟了社会化发展进度。

三、建立基于现代企业制度的高校后勤管理模式

(一) 明晰后勤实体与高校的产权关系

当前,高校后勤社会化改革还是欠缺的,有些高校的后勤部无法响应国家的号召,所以在当前的学校后勤实体方面看,很难单方面的享有经营占有权与收益权和处置权,做不到完全的自主经营,实现不了自负盈亏与独立核算的要求。在计划的实行当中,邀请素质与业务能力强大的会计师团队实行学校后勤的资产评估,后勤实体资产在合理的划分后进行注册,使之拥有个人的法人企业,以此来确保国有资产的完整性,确保国有资产能够保值,并且还能确保后勤集团遵守现代企业规定夺得制度来发展。

(二) 完善高校后勤集团的公司治理结构

想要创建出完善合理的公司,必须加强系统的管理,提升企业之间的竞争优势才可以。现如今,伴随着高校后勤服务制度的改革,之前所使用的管理机构必然要遵循市场的要求与教育的发展规律,针对高校后勤进行合理分离,落实企业化管理,使后勤集团的社会化运营成功实行,以此来创建合理的后勤管理机制。明确两者之间的关系,并且对于后勤集团与学校关系合理调动,学校后勤集团应遵循企业现代化后的制度要求,创建出现代公司所具备实施方案,将“董事会领导下的总经理负责制”进行推广,就是要在后勤集团成立一个董事会,总经理要通过董事会的审核上才能上任。董事会的组成可

(下转第142页)

(上接第139页)

它的影响。通过模型汇总反映可以看出, R方为 0.974, 说明此模型对观测程度的拟合程度较好; Sig 值为 0, 也进一步说明此项检验有一定效果; 另外通过标准系数说明商品零售价格指数对居民消费价格指数有一定的影响。通过 B 的 95% 的置信区间也反映出, 居民消费价格对商品零售价格能够产生影响。同时也证实, 此模型和所得到的结论在现实中有参考价值, 在今后的学习研究过程中可进一步进行预测和分析, 例如可深入研究怎样的相对收入来对应相应的基础消费物价水平。

五、论文结论

尽管本文简单运用了统计学的一些分析方法, 但是仍然希望透过经济学的一些思想来研究现实工作中人员流失, 即所谓的“用人荒”问题。经济学核心思想是通过研究、把握、运用经济规律, 实现资源的优化配置与优化再生, 最大限度创造、转化、实现价值, 满足人类物质文化生活的需要与促进社会可持续发展。

通过上述的简单分析不难看出, 社会各行业的工资收入在不断上涨, 同时影响着消费、物价等指标, 相对于中低收入人群来说就会感觉到消费能力的减弱, 这同时也说明笔者所处的呼叫中心行业的困境问题。呼叫

中心行业, 它又是绝对区别于体力工作的一个行业, 它具有其专业性, 并依赖于一段时期工作积累的经验性。就本人所在的政府公共事业呼叫中心来说, 很多刚毕业的大中专毕业生会选择此行业, 来积累自身的工作经验, 工作不到一年即“跳槽”的情况屡见不鲜。这种情况也大部分原因来自个人工资收入的不满意。

当然呼叫中心人员流失还有很多原因, 比如: 呼叫中心行业倒班情况较多, 女员工大多数不愿意上夜班, 造成身体方面的失衡; 又如节假日值班造成陪伴家庭成员的时间较少; 客户的抱怨, 因政策等原因客户的问题不能解决, 而累积到员工层面的心理情绪波动, 这都会造成员工的心理压力较大; 另外由于女工怀孕生产或照顾孩子而不能工作等原因。目前笔者所在的呼叫中心也明显地感到这股离职潮, 招聘培训人员的速度远远追赶不上人员流失的速度, 而新入职员工处在“观望期”很容易受到业务知识能力不足、试用期间工资较低等情况造成人员波动。针对这些情况, 我呼叫中心管理人员也经过多次研究, 确实认为呼叫中心行业基础员工的工资较低, 人员流失情况日趋严重。目前也在试图通过智能客服等科技手段进行相应弥补, 尽管也使用了相当多的语音自助等手

段, 但作为目前仍应用较广的电话人工客服, 对于普通市民来说仍有很大的需求存在性, 短时期不可能完全被智能客服所取代。呼叫中心行业应在各热线内部形成良性的竞争机制, 通过工作效率、工作质量等进行评优评先工作, 以有效地刺激优秀员工的工作热潮, 提高他们的工资收入。尤其是在外包型呼叫中心, 同时运营多条呼叫热线的呼叫中心来说, 更应及时进行横向对比, 避免员工之间的“不平衡心理”, 产生消极怠工, 热线效率下降。应重点向工作量最繁重、解答问题较复杂的业务热线进行绩效倾斜, 从而达到短时间的相对保持现有人员的稳定。

另外, 呼叫中心的人员管理也是重中之重, 呼叫中心应日常做好人文关怀、团队建设、人员梯队的培养等相关工作, 让员工有强烈的企业归属感。

【作者简介】姜燕(1982-), 女, 对外经济贸易大学统计学院在职人员高级课程研修班学员, 研究方向为大数据与经济学相关分析。

【参考文献】

- [1] 林桂如. 陈高如主编, 电子商务客户服务[M]. 北京: 企业管理出版社, 2014(04).
- [2] 陈世清, 超越中国主流经济学家[M]. 北京: 中国国际广播出版社, 2013(1).

以自校领导, 社会投资者与管理部门中的人之间选拔。董事会在公司治理中处于重要位置, 企业战略的策划与监管的责任全部由董事会来承担, 包括后勤集团行使经营服务的决策, 制定后勤集团发展方向, 明确任务和分配资产收益。企业中的总经理要管理后勤集团的资产与资源, 审核服务市场, 学校后勤管理工作, 并制定出合理的策划。这样的形式能够确保后勤集团遵循市场经济的规律来发展。

(三) 改进高校后勤管理激励机制

第一, 要合理针对高层管理人员进行激励。高层管理人员大部分职工的学历不低, 所以要针对其特点, 规划出一系列考核机制, 达到能长期提升职工面对工作的积极性; 第二, 重点关注对中层管理人员的激励机制。中层管理人员可以说是企业中最应重视的人群, 这类员工很有上进心, 对于工作认真负责, 针对这一点, 在进行激励方案规划时, 不能忽视职工的自主权使其在工作岗位上充分发挥优点与特长; 第三, 合理划分操作层员工的激励机制。操作层员工普遍在意薪酬方面, 所以他们对薪酬很是看重。大部分职工是以“合同工”的成为企业的一员, 没有稳定的工作保障, 所以很在意社会的认同, 在奖励机制设定时不能忽略员工这一方面的

感受, 做到尊重与认可。

(四) 完善高校后勤管理约束机制

第一点, 在晚上搞笑后勤管理服务的过程中能创建出完整的自我约束管理规定, 在桂兴中必须设立出合理的条约, 设计出行政问责, 利益分配约束, 并分析出绩效考核的风险有哪些, 将绩效考核和文化引导融为一体制定出企业内部的约束条款, 才是最有针对性的条款。第二点, 应当将外部环境运输与监督管理制度结合在一起, 这样才能够提升高校后勤管理中的监督作用, 主要包括以下几个方面: ①提高高校审计监督作用, 这是检验审计部门后勤集团的经营目标完成情况的有效手段。并严格按照审计部门所下达的命令进行监管。②在实际的操作过程中, 可以运用师生与社会舆论的引导作用。完成监督后勤集团的工作, 并提出相应的整改建议, 该方法是指利用社会公众舆论权利, 评价后勤集团的服务, 以此, 完善高校后勤管理约束机制。③说到学习的后勤运营机制, 对比社会化运营来说, 出现竞争机制, 就会促使价格机制和工资机制在后勤管理部门发挥出积极的作用, 还能够使风险机制降到最低, 达到合理化的发展。完成后勤集团的持续运营目标。

四、小结

通过高校后勤的社会化改革, 可以为学校在未来的发展上, 有着可靠的后勤保证, 提高师生的学习与工作质量, 为今后的发展创造有利的条件, 还能以此来响应国家的号召, 推动后勤的发展。

在创新与研究的过程中使我们收获了丰富的经验, 促使高校后勤社会化改革能够顺利的完成, 并取得一定的成就。

在追寻思考解决策略的过程中, 我们必须坚定以党政机关的指导为核心, 明确我国发展趋势与目标, 与此同时更要注重因地制宜的选取发展方案, 合理设计与规划, 持续发展高校后勤社会化服务模式。

【作者简介】郑宜婧(1988-), 女, 本科, 研究实习员, 研究方向为高校后勤。

【参考文献】

- [1] 张继伟. 高校后勤社会化的理论依据[J]. 郑州经济管理干部学院学报, 2002, 17(4): 11.
- [2] 檀坤华, 范金梁, 严秀峰. 关于我国高校后勤社会化经历若干发展阶段的探讨[J]. 武汉工业学院学报, 2005, 24(3): 62-63.
- [3] 王振洪, 孙顺源. 对高校后勤社会化服务成本控制的研究[J]. 教育财会研究, 2005(3): 76-78.