

# Reflection on the Integration of Enterprise Management Thinking in the Reform of University Logistics Management

Shijie Chen

University of Sanya, Sanya, Hainan, 572000, China

## Abstract

With the rapid development of higher education and the deepening of the reform of education system, the logistics management of colleges and universities as an important part of the school teaching, scientific research and the life of teachers and students, its reform is imperative. Traditional logistics management in colleges and universities mostly depends on administrative means, and the problems such as low efficiency and waste of resources are increasingly prominent. It has become an important way to improve the quality of logistics service, optimize the allocation of resources and improve work efficiency to introduce the thinking of enterprise management and integrate the marketization, professional and refined management concepts and methods of university logistics management. This paper aims to explore the integration strategy of enterprise management thinking in the university logistics management reform, in order to provide new ideas and methods for the university logistics management reform.

## Keywords

university logistics management; reform; business management thinking; integration; strategy

## 高校后勤管理改革中企业经营思维的融入思考

陈世杰

三亚学院, 中国·海南 三亚 572000

## 摘要

随着高等教育的快速发展和教育体制改革的不断深入, 高校后勤管理作为保障学校教学、科研和师生生活的重要组成部分, 其改革势在必行。传统高校后勤管理多依赖于行政手段, 效率低下、资源浪费等问题日益凸显。引入企业经营思维, 将市场化、专业化、精细化的管理理念和方法融入高校后勤管理, 已成为提升后勤服务质量、优化资源配置、提高工作效率的重要途径。论文旨在探讨企业经营思维在高校后勤管理改革中的融入策略, 以为高校后勤管理改革提供新的思路和方法。

## 关键词

高校后勤管理; 改革; 企业经营思维; 融入; 策略

## 1 引言

后勤管理作为保障高校正常教学和科研活动的重要支撑系统, 传统上一直采用以学校为主导的行政化管理模式。然而, 随着社会经济的发展和高校规模的扩大, 这种传统模式逐渐暴露出一些问题。在此背景下, 将企业经营思维融入高校后勤管理中, 不仅是提升管理效率的必然选择, 也是高校适应外部环境变化、优化内部资源配置的重要策略。

## 2 高校后勤管理改革中企业经营思维的融入策略

### 2.1 引入市场化竞争机制, 优化服务模式

首先, 为了保障服务模式优化选择过程的公开公正性,

要成立专门的招标管理办公室, 制定并实施公开招标的管理制度, 按照一定的程序进行招标工作。具体的步骤有发布招标公告—制定评标标准—组织评标活动。公告中需明确服务质量、价格和服务标准的关键评价因素, 要求投标公司提供详尽的服务方案和资质证明通过严格的招标程序, 有效筛选出具备专业资质和高服务能力的第三方公司, 保证后勤服务的质量和效率<sup>[1]</sup>。

其次, 采取竞争性谈判的方式对外包服务进行进一步的优化。对谈判的具体内容做到心中有数, 有针对性地提出合理的诉求。对部分特殊的后勤服务项目, 单纯的招投标方式可能不能有效刺激市场竞争力的情况下, 高校可以采取竞争性谈判的形式进一步协商确定具体服务内容价格和标准等内容, 在谈判过程中高校能根据实际需求对服务内容进行相应调整并保证外包服务的灵活性和应变能力。

再次, 高校还可建立严格的合同管理绩效考核机制,

【作者简介】陈世杰(1982-), 男, 中国海南三亚人, 硕士, 从事企业管理研究。

就服务内容质量标准考核办法、违约责任等进行明文规定与规范实施情况的考核和认定。合同签订后,需要定期对外包服务进行绩效考核,考核的重点包括服务的时效性、质量、人员和学生与教职工满意度三个方面。考核结果既要与劳务费用挂钩,形成奖惩机制,影响劳务公司的续聘资格。比如在餐饮服务中,外包公司的服务可以通过卫生定期检查、师生满意度调查等方式进行量化考核,服务费用的缴纳比例也可以据此确定。

最后,高校要建立保障服务外包质量的多元化监管机制。除内部绩效评估外,高校也可引进第三方评估机构,针对包括服务质量、契约履行等内容,定期对外包服务进行自主审查。高校要开通师生反馈渠道,鼓励教职工参与监督,对反馈的意见要及时收集、及时处理。通过多层次的监管机制,高校可以对外包服务的实际运行情况有更全面地把握,并据此作出相应调整。

## 2.2 实行全面预算管理,加强财务监控与评估

首先,要把全年的预算计划做得很细。后勤各部门要结合以往资料 and 实际需要,对后勤服务的各项开支进行细致的预测和编制工作。用“零基预算法”,对每一项支出进行从头审查,这样避免了以往历史费用的不断累积。“预算委员会”要对预算进行多轮的审议,以保证它的科学性和合理性,最后形成经过充分讨论的全年预算报告。其次,要建立每季度的审查与反馈机制。每季度结束后,各部门要对预算执行情况进行全面的审查,对资金流向及费用的变化进行分析。“管理层”通过每季度的审查与分析,能够及时掌握财务运行状态,发现问题及时采取相应的纠正措施来确保预算的准确执行。同时也为制定下一步的预算方案提供了依据。例如,一旦某项目的费用超支超出了预算范围,就不得不立即启动风险评估和调整程序,以重新评估项目的必要性并根据情况对预算作出相应修订,做到及时纠偏和为下一年度的预算编制提供参考依据。最后,对于高校后勤管理中的一些大型项目,像基础设施建设以及设备采购等,由于项目预期收益和潜在风险因素较多,因此在预算编制之前必须进行详细的成本效益分析,根据多种方案进行综合比较,再结合科学模型进行综合评定后确定一个最优的成本效益方案,并在项目实施过程中定期对费用效益状况进行跟踪监测,保证项目处于可控状态。同时也为高校后勤管理工作的开展提供借鉴和借鉴<sup>[2]</sup>。管理层应及时调整计划或终止项目,避免项目收益达不到预期或成本超支而浪费资源。高校要把预算管理和财务监控结合起来,形成全方位的财务管理网络,以加强财务监控,要引入信息化管理体系。在执行预算时,系统要实时录入所有财务数据,最新的财务状况,管理层可以随时掌握。同时,当某一项目或部门支出接近或超过预算时,信息系统可设置自动预警功能,以提醒资方采取措施。此外,对预算执行情况定期对高校进行绩效考核。通过与预算计划的实际结果进行比较,对各部门的预算执行效率及其对财政

全局的影响进行评估。考核结果纳入部门绩效考核,对绩效突出的部门给予奖励,促进整体财务管理水平的提高,作为下一年度预算编制的依据。

## 2.3 实施精细化管理,优化运营流程与人员配置

一方面,就后勤服务的各个环节而言,为建立系统化的标准操作流程是必须做的。具体到物资采购环节来说,要制定包括供应商评价标准的详细采购标准;对采购流程进行详细的规定;对物资的验收程序进行严格的把关等等。通过建立标准化的采购管理流程,能够有效降低因采购流程不规范而导致的资源浪费和供应链中断风险。而且对于物资采购过程中的每一个环节,如需求预测、合同谈判、订单管理和库存控制等,都要进行相应的具体操作步骤的细化;设置与之相适应的管理指标和审计机制。从而确保物资的采购过程高效,万无一失。

另一方面,对于人员调配而言,精细化管理需要建立优化的人员调配模式。这种模式要以包括各类岗位具体职责、工作量以及与之相适应的人员配备标准在内的实际需求来量化人员需求。合理调配人力资源,避免因人员配置不合理而造成工作负荷不均或资源闲置,通过对历史数据的分析和需求预测。例如,各种后勤服务工作量的量化分析,可以引入工作量统计工具,以便制订人力资源的科学调配方案。在设施维修上,实行细致入微的维修保养、管护制度<sup>[3]</sup>。具体做法包括制定装备保养方案,对装备保养周期、保养内容、保养责任人等进行明确,并建立保养备案档案。提高设备的使用效率,延长设备的使用寿命,通过对设备的保养进行精细化管理。并建立设备故障报告及处理机制,确保出现问题时,能及时处理设备故障,降低对正常工作的冲击。精细化管理的关键环节是建立绩效考核制度。要从服务质量、工作效率、解决问题能力等方面,制定科学的绩效考核指标。考核制度要设置具体的考核标准和考核办法,根据实际工作需要,定期考核,定期反馈意见。绩效考核结果既要作为激励员工的重要依据,也要作为工作流程调整、优化的重要依据。考核结果反馈要具体明确,对自己工作中的优点和不足要有针对性地帮助员工认识和提高。

## 2.4 加强数字信息化建设,提升数据驱动的决策能力

首先,要在高校后勤管理系统中实施全面的企业资源计划系统。此系统将整合后勤服务的各个环节的数据,包括采购管理、库存管理、设备维护以及资产管理等。对ERP系统的需求分析首先要做到心中有数,明确系统的功能要求并针对高校后勤服务的实际问题提出相应的解决方案后进行系统的配置和定制化开发,保证系统能够对高校后勤服务的特定需求进行有效支持。在数据输入和系统集成阶段要针对具体情况开展详细的操作培训,以保证系统的高效运转。系统上线后要定期开展数据监控与维护确保数据的精确性和系统的稳定性。同时也为高校后勤服务提供更加全面高效的数字信息化支持。其次,建议从引进客户关系管理系统

开始,在服务质量和用户满意度上做进一步的优化和改进。针对高校后勤服务业务流程中师生的反馈意见和需求,通过CRM系统进行数据的收集和分析。这一系统的开发和部署需要做详细的调研设计,针对高校自身的特点进行服务模块的设计和开发。系统要包含服务请求、管理资料、投诉处理、满意度调查等功能模块,并建立数据驱动的定期反馈机制,对服务过程中的薄弱环节进行持续的优化和改进。再次,为支持大数据分析和决策支持,建立数据仓库和数据分析平台。数据仓库要整合包括ERP和CRM系统数据在内的不同系统的数据以及其他相关数据源。在建设资料仓库时,要注意资料的规范和资料质量的管理,保证资料的一贯性、整体性。DataAnalysis平台要有很强的数据处理能力,能够进行数据挖掘、趋势分析以及建立预测模型的灵活分析工具。后勤管理部门通过这些分析工具,能够对运行中存在的瓶颈问题进行识别,并对提升整体管理效能进行科学的资源调配和流程优化。最后,要注意与有关部门协同配合,确保信息系统在推进信息化建设过程中得到有效执行。组建跨部门负责规划、实施、监控信息化建设的项目组。项目组需要制定详细的实施方案和进度安排,明确每个阶段的目标任务,定期召开工程进度会,保证每项工作都能按计划推进。在执行过程中,持续跟踪评估系统使用情况,根据实际需要,及时解决系统运行中出现的问题,优化升级系统。

### 2.5 强化服务意识和客户导向

首先,建立并实施一个完整的客户反馈机制,是开展业务工作的关键步骤之一。主要方法有开设多个反馈渠道平台,如网上调查表单可加入意见反馈箱以及定期面对面交流走访等进行全方位收集师生对后勤服务的反馈意见与建议。反馈信息全部汇总起来进行系统化的分析和挖掘共性与个性问题,然后针对不同群体的不同需求进行有的放矢的改进措施。为了提高反馈机制的实效性,应定期告知反馈提供者进展情况与结果。然后采取相应的办法进行个性化服务体系的搭建与实施工作,以满足不同消费群体的需求进行有的

放矢提供服务<sup>[4]</sup>。例如,在本科生和研究生的住宿管理服务上,要采取差异化措施满足彼此的生活习惯和需求;在办公环境和后勤服务方面要着重考虑教职工的工作性质与生活便利程度。在运用数据分析工具时实时监控服务实施效果并进行相应的动态调整,以优化服务质量的精准性和高效性。另外,建立清晰的服务规范和标准是提高后勤服务质量的有效途径;针对后勤从业人员的业务技能训练,要围绕服务态度交流技巧以及突发事件的应变能力等几个方面展开,以提高从业人员的业务能力和服务质量意识。从而增强员工的服务意识和提高办事效率,为高校后勤管理工作的良性发展奠定基础。

## 3 结语

综上所述,在高校后勤管理改革的实践中引入企业经营思维,既是为了促进后勤管理模式的现代化转型,也是为了适应现代高校的发展需求,提高管理效率、服务质量。在引入市场化竞争机制优化服务模式、全面预算管理强化财务监控与考核、实施精细化管理优化运营流程与人员配置、强化数字信息化建设提高数据驱动的决策能力以及强化服务意识和客户导向的同时,高校后勤管理能够更好地应对当前和今后面临的各种挑战,为今后整体发展提供有力的保障。同时,为达到持续发展的目的,高校在今后改革的过程中,要时刻关注企业管理领域的最新发展动态,结合高校自身特点不断探索和完善适合自身的后勤管理模式。

## 参考文献

- [1] 王冕.高校后勤管理方法创新与改革研究——评《高校后勤管理创新与实践》[J].人民长江,2020,51(8):220.
- [2] 邱从良.“互联网+”背景下的高校后勤管理信息化建设对策分析[J].人文之友,2021(21):49-50.
- [3] 刘雄军.基于系统思维下的高校后勤精细化管理模式研究——以北京林业高校为例[J].高校后勤研究,2022(3):3.
- [4] 蒲晓轩.新时期高校后勤管理创新思维[J].中国市场,2021(12):2.