

doi:10.13582/j.cnki.1674-5884.2018.01.014

专业化服务:高校后勤社会化改革的趋势

王晨曦

(浙江工商大学 后勤服务中心,浙江 杭州 310018)

摘要:从公寓视角分析了后勤社会化改革对公寓工作的推动,以及目前遇到的资金、人才、节能、安全等困难,提出通过师生满意度调查直接了解学生需求,引进社会企业的专业化服务,逐步实现“一步一脚印,用发展促改革”的目标。

关键词:公寓配置;社会专业服务;高校后勤

中图分类号:G647

文献标志码:A

文章编号:1674-5884(2018)01-0070-04

如果说后勤社会化改革试图自上而下地解决高校大规模扩招后学生住宿的“瓶颈”问题,那么专业性质的社会化服务则是尝试直接解决高校学生改善在校生活的需求,自下而上地提高后勤在学校的地位,吸引学校更多配套资源投入,间接地推动社会化改革。

1 高校后勤社会化改革存在的主要问题

高校后勤社会化改革吸引了大量社会资金的投入,虽然取得了一定成绩,但目前高校后勤社会化改革仍存在以下几个方面的问题^[1]:

1.1 后勤实体与学校的经济关系

在改革的实践中,因为后勤实体仍直接隶属学校,承担为师生服务的职能,后勤实体与学校的后勤管理处有甲乙方的契约关系,但在工作中又存在着不完全按甲、乙方这种单纯的经济关系来对待,其做法是把“多实体”分成三部分,即有偿型、部分有偿型、无偿型服务。后勤实体难以逾越学校直接参与市场竞争,就难以有效引入竞争机制和提高运行效率。

1.2 后勤资产的界定和保值增值

高校后勤实现社会化,后勤占用资产的界定和重估,直接影响国有资产保值、增值、转移问题。产权关系是所有制的核心和主要内容,对于后勤资产清查核定工作,即便不考虑产权关系转移问

题,还应该强调国有资产的保值增值等连锁问题。首先应该论证后勤社会化是否存在资产产权转移和利益分配关系,如果存在,要按照《国有资产评估管理办法》开展工作。

1.3 经营模式的规范化法制化

连续4次召开的全国高校后勤社会化改革工作会议,全面推动了高校后勤深化改革,高校后勤出现了各种各样的经营模式。尽管有的学校比照《企业法》或《公司法》开展活动,甚至成立了后勤董事会与后勤集团,但就高校现有体制下的后勤机构,选定恰当的经营模式是推进后勤社会化的基本保障。当前,许多高校后勤的组织特征不具备法律依据,导致经营过程中运行非常艰难。

1.4 后勤人事制度的特殊性

目前高校的进入政策造成后勤的人员只出不进(事业编制),事业编制员工与企业编制员工还不能做到在待遇上一视同仁,但从改革的长远目标来看,要求后勤储备一定的企业编制员工人才,尤其是占据核心技术岗位的后勤智能系统工程技术人才要争取实现AB岗轮流值班。但在市场上,一名合格的工程技术人员的收入不是学校后勤员工可以相比的。为此,我们只有坚持能上能下、能进能出的用工制度,竞争上岗,才能增加员工积极性,提高工作效率。

收稿日期:20171119

基金项目:浙江工商大学高等教育研究一般课题(xgy16052)

作者简介:王晨曦(1979-),男,湖北荆门人,讲师,硕士,主要从事高等教育研究。

1.5 利益关系的定位

高校后勤的内在经济属性不断被学者们提及^[1-2],提出后勤发展不仅要遵循教育规律、管理原则,还必须自负盈亏,实现收支平衡。社会对高校的期望是“低价格,优服务”,难以制定和实施合理的收费标准,各方利益难以平衡。高校学生公寓作为非营利设施,自身配置、经费、人员都极其有限,长期以来,高校后勤服务与保障功能不是靠“市场运作”,而靠行政手段解决。譬如,为高校提供服务的后勤实体和社会企业的定位不清,随着高校对公寓思政工作、安防管理的要求日益提高,社会企业投资开发的学生公寓建设与运行成本大幅度上升,而学生住宿收费标准一直未动,使得社会企业开发的学生公寓难以支撑下去,纷纷由学校“被回购”^[2]。

综上,后勤社会化改革仍存在以上几个核心问题尚未解决,下一步攻坚克难,亟须得到各方支持和共识。我们认为,有为才能有位,只有把目前的工作做好,做出特色,师生满意度测评提高了,才能在与学校的沟通中占据主动,才能有底气。90后学生对居住和生活的要求已与社会经济的发展紧密相连,相当一部分学生在家中有独立的房间,空调、洗衣机、饮水机等改善型的设施设备在他们的生活中成了不可或缺的条件,如何从大包大揽的后勤社会化服务改为适应学生需求的细分市场细分专业化社会服务?笔者建议针对一些非保障性、基础性服务需求,通过引进社会企业,既能满足学生,又能节省资金、规避经营风险,同时学校可以灵活掌握服务项目的引进,对把握不准的项目先试行再推广。逐步实现“一步一脚印,用发展促改革”的目标。

2 专业化社会服务:逐步引进、持续改善

社会的进步、物质条件的改善、互联网的发展,使学生在宿舍逗留的时间大幅提高。学生寝室由过去单一的集体宿舍向小型家庭化转移,一个家庭的基本电器配置在寝室中逐渐增加,诸如空调、热水器、洗衣机、饮水机、彩电、冰箱、微波炉等一系列需求应运而生^[3]。

面对学生以上需求,我们是无一例外全部满足还是有针对性的主动引导?后勤作为高校实施“服务育人、管理育人、环境育人”的主要载体,任何一项服务措施,都可以包含一些思想教育内容,

如使学生养成良好习惯、诚实守信、公平原则、市场意识等。根据以上思路,建议学校把下列较成熟项目作为重点,逐步实施。

2.1 开设自助洗衣房

20世纪90年代,一般学校都在生活区设立洗衣房配置大型洗衣、烘干设备,分批定期为学生洗涤床上用品。后来随着卫生健康理念的提高,一些学生不仅对集中洗涤的床上用品卫生状况产生了质疑,同时要求学校解决部分衣物手工难以洗涤的问题。为此,各校逐步开设了自助洗衣房,以保本微利的原则设定洗衣标准价格。后来新校区建设时,学校直接将自助洗衣房建立在各个公寓楼内,按照80:1或100:1的原则投放洗衣机,极大方便了学生的洗涤需求,学校也卸去了设立大型洗衣房的包袱。同时,后勤积极对接学生意见,提出了将洗衣房作为楼内学生日常交流场所的新定位^[4],在招标洗衣服务商时,适当扩大面积,改善装修,增加休闲桌椅和洗涤知识窗,增加微信、支付宝付款,添置挂烫机、洗衣液售卖机等,有条件的高校还可以在生活园区内设置干洗店作为洗衣房形象品牌展示窗口,这些措施将改变传统洗衣房“阴暗杂乱”印象,提升学生洗衣频次,同时有利于营造公寓休闲文化氛围。

2.2 采用空气源热泵热水系统

关于学生洗浴问题,我国高校普遍建立了学生公共浴室,使用锅炉供热,定期开放或男女间隔开放;南方部分有条件的高校直接在寝室内卫生间安装了电热水器,私密性更强。但电热水器经10年的运行使用出现了以下问题:存在安全隐患且整批更新费用大;耗能严重,用电负荷大,尤其是学生公寓集中用水用电现象明显,生活园区原先配套建设的变电站电容逐渐紧张,为保证学校基础设施正常运转,不得不整幢楼拉闸限电,引起学生不满。为解决以上问题,选择安全、节能、环保的空气源热泵热水系统成为必然的趋势^[5]。

2.3 配置空调

目前空调基本成为高校公寓的标准配置,有学校自购、租赁,也有学生自购、租赁。但学生自己操作带来了一些问题,如野蛮安装对墙体有破坏,学生毕业时因二手空调买卖(因市场需求较小,基本是个体户经营,很难规范)产生的纠纷等等。为了实行有效的管理,维护学生公寓的正常秩序,部分高校开始尝试引进学生公寓空调租赁服务商,由学生向服务商自愿购买或租赁空调,同

时在新生寝室内全部预先安装、由服务商在楼内办理购买或租赁手续,进一步方便学生^[6]。由于租赁价格合理,又不必为将来处理而烦恼,这几年新生基本选择了租赁空调,本科生租赁率在95%以上,研究生租赁率也逐年提高。

2.4 安装智能充电桩

目前校园内电瓶车使用广泛,不仅校内各部门的运输、巡查等工作需要,员工和学生自购电瓶车数量也与日俱增。而消防部门明确规定,楼下架空层不得给电瓶车充电。为此,很多高校在校园空旷处单独建设停车棚,引入智能充电桩服务商,自动识别恶性负载、台风天等特殊时段远程断电等,杜绝电瓶车自燃隐患。并尽量引导学生不要购置电瓶车,提倡健康环保出行。

综上,公寓作为师生服务窗口部门,经常性地调研学生需求,积极与服务对象互动非常有必要,能有效提高师生的参与度、认同感和满意度,从而师生对后勤管理部门出台的一些措施也能更积极地配合。

3 专业化社会服务的优势

引入社会企业提供专业服务的优势十分明显,首先,可以带来目前市场上先进的管理思路、较高的服务水平,对后勤人员来说是一种学习机会,其次,可以有效解决以下几方面的现实问题。

3.1 维护资金投入

因现有在校学生数庞大,学校每年需投入大量的维修资金方能保证设备正常运行,而在现有的财政政策条件下,后勤必须自寻生路才能解困。如引进空气源热水系统,采用合同能源管理方式与企业合作,合作期内由企业负责提供全套设备并负责安装、维护,解决学生热水使用问题;引进空调、洗衣机服务商等,学校或后勤均无须为这些非保障性项目进行资金和人员投入。

3.2 技术人员外包

由于高校后勤的特殊属性,解决人事关系是最困难的问题,高校后勤目前既面临进人政策造成后勤(事业编制)人员只出不进使得专业技术人员缺乏的现象,又面临事业编制员工与合同制员工不能做到在待遇上一视同仁,造成设施设备维护保障所需的专业技术合同制员工队伍不稳定问题。高校后勤引入专业化社会服务商以后,可以有效地化解在设备维护上所需的专业技术人员

难题。

3.3 主动服务

由于新生报到时间集中,若待新生到校后再购买或租赁空调,安装管理上难免有疏漏之处,而外来维修安装工人对学生公寓房屋结构不了解,在寝室内安装空调时经常发生墙内线管被打穿的情况,一旦墙内线管被打穿,不是漏水就是停电,这些隐蔽工程的维修是一件非常麻烦的事。而在新生寝室全部预先安装空调,既能做到主动服务,也方便新生报到后不再为此而奔波,学生与后勤双方均避免了许多麻烦。

3.4 节能减负

由于学生寝室大量的电热水器、空调的使用,给学校的配电设备运行带来了很大程度上的安全隐患,加上“十二五”期间“万吨千家”节能减排任务繁重,必须寻找新的出路。我们在选择节能环保的空气源热水系统项目时,还要求企业增加太阳能辅助加热,使能耗尽可能降低。投入使用后,不仅大大降低了配电设备的负载,最大限度降低了设备的安全隐患,而且节能效果明显。

3.5 用电安全警示

高校学生寝室使用大功率电器所带来的安全隐患在管理上是一大难题,之前主要是采用上门入室检查的措施,一些学生对此颇有微词,还不时在网上吐槽。在引进空气源热水系统后,针对拆除电热水器后寝室用电总负荷降低的现状,借助智能电表系统将寝室用电总负荷设置了用电上限,一旦突破上限即自动切断电源,对学生在寝室内使用大功率电器起到一个警示作用。

3.6 服务价格合理

我们对引入的社会服务商要求微利保本,尽可能让利给学生,注重长远收益。但社会企业主旨是盈利,如何制定一个合理的服务价格,需要后勤相关人员对市场行情有所了解,类似项目之间的高校需经常沟通探讨存在问题、解决方案,同时要利用学校的规模效应,在服务商有利可图的前提下,适时调整服务价格。确保引进项目被大多数学生接受、认可,实现平稳运营。

4 专业化社会服务存在的问题

引入后勤社会专业化服务,虽然有以上所述的种种优势,但还是或多或少存在一些问题。

4.1 服务质量与承诺不一致

由于实行的是服务项目外包,服务企业进入

学校后,为了利益最大化,对原先的服务承诺、优惠措施在一定程度上会打折扣,如提供低质量产品或服务、设施设备的维修材料备品不全、维修时间的响应不及时等,给学生生活带来了不利的影响^[7]。而一旦出现服务合同违约,合同期内解除合同将涉及许多难以处理的问题。因此,后勤作为学校的监管代表方,除了及时收集学生对服务方面的需求信息外,也要在日常工作中经常与服务商沟通,了解服务商动态,同时在政策条件许可范围内解决服务商所遇到的诸如维修材料仓库、维修人员住宿和就餐等问题,协调好学生与服务商之间的关系,督促服务商做好设备维护、维修衔接等服务工作。

4.2 市场竞争不充分

由于各高校情况不一,难以形成统一市场,对大企业吸引力不大,往往是一些中小型企业专攻高校市场,口碑不一,高校获取其他用户反馈难度大。这就造成部分不良企业经常“改头换面”,在高校招标时恶性竞争,甚至联合串标。所以后勤相关人员必须广泛收集信息,譬如通过后勤协会组织多渠道了解兄弟高校相关服务商的信息,标书设计时尽可能考虑完善,或先试行一段时间,对项目充分了解后再招标引进。

4.3 服务商退出机制不成熟

由于高校后勤服务几乎全年无休,一些涉及面广的服务项目必须考虑好前后服务商衔接问题。如洗浴热水项目,几万名学生几乎人手一张热水卡,如果需要中间更换服务商,涉及充值、退

款、换卡、更新水表等一系列烦琐的工作,对学生的解释也需要提早进行,成本巨大,这还是在前任服务商充分配合的前提下。还有空调项目,因为租金是4年一次性支付,那么前任服务商只能分批退出,给后续管理带来很大难度。

综上,引入社会专业服务不是一劳永逸,需要后勤管理方全过程、多方位监管,与服务商充分沟通,努力使引进的服务项目做到学生满意、学校放心、企业有利,达到三方共赢的目的。

参考文献:

- [1] 马寅生,李柯.高校后勤社会化的制约性因素分析[J].中国高教研究,2004(8):46-48.
- [2] 菲琛,刘鹏.高校后勤社会化面临五大问题,三解决思路破解[N/OL].(2007-05-24)[2017-09-10].
<http://news.163.com/07/0524/11/3F8LBSLCC000120GU.html>.
- [3] 孙传菲.现代高校学生公寓优化设计研究[D].上海:东华大学,2010:50-51.
- [4] 许迪.公用自助洗衣服务系统设计研究[D].成都:西南交通大学,2017:11-12.
- [5] 田志勇,杨露露,刘莉,等.空气源热泵集中热水系统应用于学生公寓的经济性分析[J].建筑节能,2012(8):76-78.
- [6] 廖德利.租赁模式:高校学生宿舍空调解决之道[J].现代经济信息,2016(1):129.
- [7] 李卓群.最低价中标法对高校招标工作的影响及对策探究[J].现代经济信息,2017(10):47-48.

Specialized Service: New Trends of the Socialized Reform of Logistics in Colleges

WANG Chenxi

(Logistics Service Center, Zhejiang Gongshang University, Hangzhou 310018, China)

Abstract: From the perspective of the college apartments, the paper analyzes the promoting effect of the logistic socialization reform on apartment related work and current difficulties in terms of finance, talents, energy conservation, security and so on. Some valuable viewpoints have been put forward such as understanding students' demands directly through Student Satisfaction Survey, introducing specialized service of social enterprises so as to gradually achieve the goal of promoting reform through development.

Key words: apartment configuration; social specialized service; logistics in colleges

(责任校对 蒋云霞)