

高职院校后勤维修信息化建设 存在的问题及解决对策

程 勇,于渊博,罗 薇,刘 媛,王 璐

(陕西能源职业技术学院后勤保障处,陕西 咸阳 712000)

摘要: 对高职院校后勤维修信息化建设存在的问题及解决对策进行讨论。后勤维修报送信息不及时,后勤管理人员不能保证派单的高效性与合理性,缺少维修配件库存统计,收集信息的途径分散,工作重复率高,缺乏预警机制,这些是高职院校后勤维修信息化建设存在的主要问题。提出了解决对策,应利用信息化手段实现高效管理,尝试引进多种后勤系统,搭建统一的后勤维修服务工作平台,在管理平台中设置多功能板块,对收集到的信息进行统计分类,做到事前预警,完善系统平台。高职院校要建设适用于校情的后勤维修信息化平台,降低管理难度,提高工作效率和师生对后勤维修服务的满意度。

关键词: 高职院校;后勤维修;信息化建设;问题及解决策略

中图分类号: G717.4 **文献标志码:** A **文章编号:** 1674-8646(2022)13-0097-03

Problems and Solutions of Logistics Maintenance Information Construction in Higher Vocational Colleges

Cheng Yong, Yu Yuanbo, Luo Wei, Liu Yuan, Wang Lu

(Department of Logistics Support, Shaanxi Energy Institute, Xianyang 712000, China)

Abstract: The study discusses the problems and solutions of logistics maintenance information construction in higher vocational colleges. There are some problems, such as the late logistics maintenance information, not insurance of the high efficiency and rationality of orders by logistics management staff, lack of the statistics of repairable parts inventory, the dispersion of information collection pathway, high working repetitive rate, and lack of early warning system. Solutions are proposed, i. e. to achieve high efficient management through information, attempt to introduce various logistics system, establish uniform logistics maintenance service working platform, set multi-function plates in management platform, make statistical classification of the collected information, make early warning, and perfect system platform. Higher vocational colleges should establish logistics maintenance information platform which is suitable for themselves, reduce management difficulties, improve working efficiency and the satisfaction of logistics service from teachers and students.

Key words: Higher vocational college; Logistics maintenance; Information construction; Problems and solutions

在高职院校中,后勤维修保障是保障日常教学及管理工作不可或缺的重要组成部分,以保障性服务为主。高职院校后勤信息化的范围较大,如内部物业管理、食堂管理、公寓管理、医务管理及设备设施维修保障管理等,都应采用社会化和信息化的管理模式。在

信息化建设的大环境下,高职院校要加快后勤保障信息化建设。本研究就高职院校后勤保障维修信息化建设方面存在的问题提出了相应的解决措施。

1 高职院校后勤维修信息化建设存在的问题

1.1 后勤维修报送信息不及时,无法及时直观地看到维修进度

后勤工作中的突发情况较为频繁,在停水、停电等情况下,后勤人员会接到很多维修电话,电话可能一时无法打通,后勤维修人员反应不及时,不能准确确认报修人员所提出的具体要求,会影响师生对后勤维修工作的满意度和信誉度。后勤管理人员数量有限,工作内容又较为繁琐,工作量较大,维修进度信息不能及时更新,报修人员无法及时直观地看到维修的进度。

收稿日期: 2022-04-18

陕西能源职业技术学院校级项目:高职院校物业维修流信息管理策略研究——以陕西能源职业技术学院为例(19KYP14)

作者简介:程 勇(1980-),男,医学硕士,实验师;
于渊博(1984-),男,硕士研究生;
罗 薇(1991-),女,硕士研究生,助教;
刘 媛(1988-),女,硕士研究生,助教;
王 璐(1992-),女,硕士研究生。

1.2 报修人员有时不能完全正确描述故障的类型,后勤管理人员不能保证派单的高效性与合理性

当学校出现需要及时维修的情况时,报修人员对问题的描述不准确,维修人员无法做出正确判断,工具和配件可能不全,需要往返多次进行维修,维修时还需要与其他部门进行协调^[1]。传统的电话传递报修和维修人员传统的手工记录不能及时分析报修内容,维修人员再次到达维修区域时发现是曾经到过的区域,报修内容没有按照准确的维修区域进行划分,维修人员在领取派工单时会耽误一定时间。

1.3 缺少维修配件库存统计,基础配套系统设备及部件的定期维护保养不够及时

配件会出现积压或缺少的情况。后勤工作中很多是比较琐碎的问题^[2],在日常管理中没有将问题分类,配件不能根据维修任务合理配备,某种类型的维修可能很多,其他类型的维修可能很少,维修任务较多的配件会不够用,维修任务少的配件就会积压。水、电、暖、排污等基础配套系统的设备及部件保养存在季节性、周期性和系统性,如每年的暖气管道、排污管线、水泵房、变压器等基础配套设备部件,由于缺少相应的预警机制,大部分需要管理人员实时安排维修人员来对设备进行保养,保养缺乏统一性、实时性安排,可能出现被遗漏的现象,造成设备损坏,缩短设备使用寿命,给师生带来不便。

1.4 收集信息的途径分散,人力资源成本增加

高职院校后勤维修保障服务主要为一对一或点对点的方式,报修的主要途径是电话、QQ、微信等^[3],此种方式相对较为简单直接,但收集的信息较为单一,效率低,成本高。当需要后勤保障维修时,先需要由专人来收集信息,确认信息的来源和准确性,有时信息收集人员可能没有看到信息,造成问题不能及时处理。收集到信息后,需要对信息进行分类处理,完成申请、购买、出库等一系列程序,造成维修效率偏低。同时,需要大量管理人员来完成收集信息、回复信息等任务,无形中增加了人力资源成本。随着高职院校规模的不断扩大,学校员工及学生群体数量也在不断增加,后勤保障工作的难度也会不断增加。

1.5 工作重复率高,人员的技术能力参差不齐

目前,部分学校对后勤工作的重视度不够,管理人员的水平也相对比较薄弱^[1],后勤信息化建设相对比较落后。后勤维修工作一般都是基础性工作,往往会出现重复或相近的问题,这些问题一般技术性较低,处理相对简单,但重复率很高,有时报修人员需要重复反馈,后勤人员也需要经常进行长期的、重复性的工作,致使后勤维修效率偏低,效果不理想。后勤信息管理者将大量的时间放在了处理重复性问题上,占用了处理其他问题的时间,业务能力不能得到有效提高,管理

水平没有充分发挥出来。传统的维修派工是随机的,人员的技术能力也参差不齐,技术能力强的任务繁重,缺少合理的人员奖惩措施^[4]。

1.6 后勤系统功能不全,有些是事后处理,缺乏预警机制

国内有些高校的后勤维修系统起步较晚,能够满足基本需求,但还不能完全达到数据的分类整理及系统统计等目的。现有的报修系统主要服务于学生公寓报修、网络故障报修等,报修结果的界面设计较为简单,能够解决个别问题,但这些系统没有从学校整个的后勤保障进行考虑,缺少详细的分类及版块,系统利用率低,作用不明显。部分系统缺乏维修预警机制,使得后勤工作多为事后处理,增加了后勤管理工作的突然性和不可预见性,而这些突然性和不可预见性的问题往往处理起来时间较长,成本较高,不能得到及时维修可能会造成较大损失,若给排水、供电系统等设备年久失修,就会造成学校停水、停电,增加了后勤维修管理工作的难度,成本会不可预见地增加。

2 解决对策

传统的报修及管理模式存在上述几个问题,不利于后勤服务质量和效率的提高^[5],有必要进行后勤维修管理信息化过程的研究,规范工作流程,有效提高后勤工作的效率和效果,使整个后勤服务能够更加规范、科学、有序^[6]。

2.1 利用信息化手段实现高效管理

从各高校现有的后勤维修管理模式和运行机制来看,需要通过信息化手段来开展后勤管理工作,形成高质量、高效率的信息化后勤管理模式。部分高职院校的后勤信息化建设较为缓慢,服务对象之间也有着较大的区别,是一个长期发展、可持续的过程,需要针对不同的问题采取合理的解决对策,形成符合高职院校的后勤维修保障服务信息化系统。

高职院校教育教学重要保障性的后勤维修工作要与时俱进,跟上改革的步伐。目前,后勤维修工作的改革对科技、信息等手段的依赖性越来越强,在努力建设规范后勤、节约后勤、高效后勤的工作目标中,要依靠现代科技的数字化工具来提高后勤维修工作的服务质量和效果。学校就是一个微型社会,保证校内各项生活设施的正常管理及稳定运行就是后勤管理的主要工作。随着学校生活的舒适度不断提高,对后勤维修保障工作的要求也就越高,要提高后勤维修管理工作的高效性和合理性,达到现代化高校建设的要求^[7]。

2.2 尝试引进多种后勤系统

目前,针对学校后勤维修管理系统的软件开发种类较多,如陕西师范大学使用的后勤物业维修平台,管理人员可以在维修平台通过信息统计整理功能来收集

报修人员反馈的问题,并根据维修任务的分类合理分配维修人员,维修过程中,报修人员还可以随时看到维修进度^[8]。北京师范大学较早地采用了后勤网上报修平台系统,业务类型较为广泛,范围涉及水电及时维修和日常维修等方面。针对高职院校开发的后勤维修管理系统种类较多,高职院校也在不断尝试各种系统的应用性和适用性。

随着高职院校后勤维修服务具体要求的不断提高,实现了服务类型多样化、服务内容精细化、服务结果反馈可视化,能够根据各高职院校的具体情况引进不同的后勤维修服务平台,这与高职院校的信息化建设目标是相统一的。

2.3 搭建统一的后勤维修服务工作平台

针对目前的后勤维修服务方式,需建立统一的后勤维修服务平台,实现可视化反馈、可视化处理、可视化效果等工作闭环,实现无纸化办公。在实现平台建设之前,先要得到高职院校对后勤工作的支持,同时还需要人力与资金的投入,汇集后勤人员及全校师生对后勤维修服务工作的意见和建议,将问题整理分类,按照分类结果划分成若干功能版块,如日常维修版块、应急设备维修版块、用户评价与反馈版块。可以邀请第三方服务公司按照要求来进行信息服务平台建设,所有维修工作的审批都采用平台审批的程序,每个板块中都会加入相应的可视化内容并在学校范围内进行实际应用,根据应用效果来反馈平台存在的问题,不断对平台进行改进和完善,后期可根据需求增加新的板块内容,这样会提高系统平台的实用性,减少程序及审批流程,提高工作效率,大大节省人力资源。

2.4 实现后勤物业化管理,在管理平台中设置多功能板块

随着信息化技术的不断发展,学校对后勤物业化的要求也在不断提高。通过研究信息化物业维修管理系统,发现该系统能有效整合后勤服务资源,提高后勤管理效率和服务效率,形成系统的信息化平台管理体系,可以将物业维修管理系统的应用及方法逐渐推广到高职院校的后勤信息化管理平台中,打造智慧后勤服务。高职院校后勤信息化建设周期较长,前期投资成本较大,需要分版块逐步进行,实施时可以选择后勤管理中的一部分作为信息化建设的对象,探索收集信息化建设过程中的问题与经验,后期可以逐步推广到其他版块的研究中。

2.5 对收集到的信息进行统计分类

目前,大数据的应用非常广泛^[9],主要是根据收集到的庞大信息来建立数据库,实现数据共享,让搜索信息的人通过智能筛选得到自己所需要的信息,提高

解决重复问题的效率。高职院校后勤维修同样可以采取这种方式,在信息化建设期间收集之前解决的所有问题信息,建立数据库,信息反馈者可以根据需求自动搜索到相关的维修信息和解决方式,信息化平台可以根据问题实现自动分配维修人员,实现专业问题专业处理。同时,系统后台会记录问题解决的效果和评价结果,按照效果和评价结果统计后勤人员的工作绩效,提高用户满意度和后勤人员的工作积极性,减少工作的重复性,提高工作效率。

2.6 做到事前预警,完善系统平台

一个系统能够被很好地推广应用,一定是这个系统的功能完善,能够满足使用者的需求。高职院校后勤保障维修信息化建设过程中,要充分了解学校目前使用的实际需求,将平台建设与实际需求相结合,完善平台功能,做到统一化、精细化。在一些基础配套设施的检修中,后勤维修管理人员要把握好维修进度,保证日常教学能够正常进行,将基础设施预警和设备设施的重要参数纳入到维修平台中,按照设备的使用年限设置预警值,如果达到使用年限,后台系统自动报警,提示后勤人员进行维修更换,这样就能发挥事前预警的作用,使年维修成本具有可预见性,降低事后维修给学校教学带来的影响。

3 结语

高职院校要建设适用于校情的后勤维修信息化平台,保证信息化建设的先进性,减少后勤人员的重复性工作,降低管理难度,提高工作效率,增加基础设施事前预警机制,提高师生对后勤维修服务的满意度,为高职院校的信息化建设节约不必要的资源。

参考文献:

- [1] 邱璇,程钦安. 我院后勤报修管理信息系统的设计与实现[J]. 中国医疗设备,2015,30(04):91-93.
- [2] 罗能. 高校后勤维修平台信息化建设[J]. 科学管理,2019,(03):149.
- [3] 姚志刚. 微信公众平台在高校后勤维修中的作用[J]. 内蒙古科技与经济,2015,(20):51,97.
- [4] 王满山. 高校后勤信息化安全建设的意义及对策分析[J]. 安全管理,2019,(08):17.
- [5] 王丽楠. 高校后勤管理问题研究[D]. 天津:天津师范大学,2012.
- [6] 鞠传进. 新时代中国高校后勤社会化改革的实践与探索[M]. 北京:中国致公出版社,2009.
- [7] 张传亮. 高校后勤数字化综合服务平台的开发和应用[D]. 青岛:青岛理工大学,2014.
- [8] 吴丽,石磊. 高校后勤信息化管理系统的设计与开发[J]. 高校后勤研究,2014,(04):28-29.
- [9] 杨剑. 大数据时代下高校后勤管理信息化建设路径[J]. 科教文汇,2019,(461):12-13.