

校园后勤服务质量监管数字化

建设项目

CiELM. 中教后勤研究院 许艺海
China Institute of Educational Logistics Management



一、项目背景

校园后勤服务质量监管数字化建设项目

—— 用科技推动校园后勤治理能力现代化



2019年中共中央和国务院在《中国教育现代化2035》和《加快推进教育现代化实施方案》文件中提到，将推进教育治理体系和治理能力现代化作为面向教育现代化十大战略任务之一。

帮助学校搭建现代化的后勤治理能力，让学校后勤管理更精细、决策更科学、服务质量水平更高，成为我们研究的方向。

二、项目介绍

校园后勤服务质量数字化建设项目是教育部学校规划建设发展中心经过两年筹备，建立了后勤服务质量监管平台，经过一年的试运行后，于2020年10月正式启动，本项目帮助学校采用信息化、数字化的技术手段来实现服务过程在线监管、服务标准在线查阅、服务质量在线评价，提升后勤管理效率，后勤服务品质，师生的满意度。



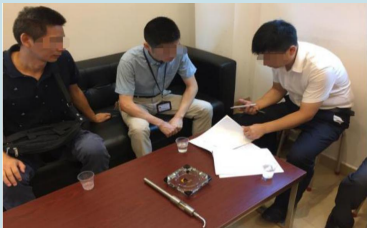
三、后勤服务质量监管难的问题

学校后勤服务质量监管工作面广、触点多，怎么监管？如何通过监管提升服务水平？

上次巡查发现的问题解决了没有？



考核怎么打分？



这个月做师生满意度调查了



这个月外墙清洗了没？

消防设备运行是否正常？



维修有没有差评？

夏天到了，要安排蚊虫消杀了



师生有没有投诉？

工程部的员工特种作业证到期了吗？

设备什么时候维保？



员工有没有早退迟到？



去检查下公寓员工有没有脱岗

.....



三、高校后勤服务质量监管难的问题

难在哪里？

缺监管标准

学校后勤业务面广，什么样的后勤服务是师生满意的？
如何量化？衡量服务质量的标准是什么？

缺监管方法

学校后勤人多、事多，小部门要监管大后勤，靠人盯人、走现场检查、费人力、效率低。

缺监管人才

监管的人必须要比员工熟悉后勤工作，才能发现哪里服务质量差。对监管人员能力提出更高要求

缺数据管理

后勤大部分靠经验管理，对于运行过程中的数据缺乏细化的收集和分析。 对服务单位考核局限于传统的打分记录 。

如何解决？

服务质量 监管平台

一线员工：

知道当下要执行什么计划，指导员工开展工作。

监管人员：

监管指标可量化，小白也能监管，直观地反映服务运行过程中存在的不足和问题。

分管领导：

直观对后勤各业务的服务质量数据变化 进行掌控，通过数据分析可以科学决策。

四、服务质量监管平台价值

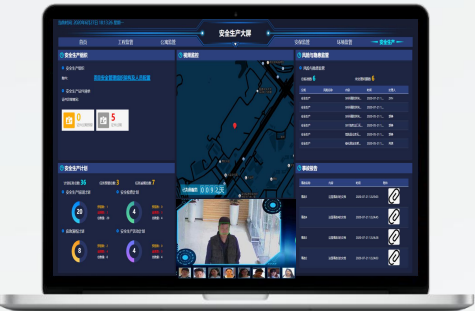


四、服务质量监管平台价值



五、主要功能介绍

利用互联网、云存储、物联网等技术为学校提供后勤服务监管平台，以“过程监管,结果考核”为理念开发，实现数据采集、数据分析、精细化管理的建设目标，帮助学校实现后勤服务监管、服务品质提升。



校领导数据看板/服务分析报告



基层员工
移动办公协同

1 后勤服务数据一屏可见

服务数据实时呈现后勤服务工作的各项数据一览无余，直观显示。

跨部门间数据共享支持多平台数据对接，打通后勤各部门数据。

2 后勤服务过程实时监管

各类服务人员的统一管理快速的监管各类服务人员的相关信息。

工作计划安排的执行监督实现“预先提醒-过程监督-事后评价”的计划执行监管。

运行数据异常自动提醒介入实时掌握各运行数据和值班情况，异常提醒及时介入处理。

3 服务结果科学考评

定期的考核评价 根据平台的考核评价细则，开展月度、季度及专项考核。

师生在线评价反馈学校师生参与后勤服务满意度调查，对后勤服务进行监督。

投诉反馈实时响应后勤管理人员对师生投诉建议及处理结果进行监督管理。

五、主要功能介绍

1、服务数据看板

通过对业务数据的采集，为后勤管理部门提供实时数据分析，让后勤管理人员快速了解后勤服务质量，对后勤业务开展过程中发现的问题精准定位，为后勤管理提供决策依据。



五、主要功能介绍

3、服务人员管理

通过人脸识别考勤的方式，有效监测后勤人员服务情况，如人员满编率、服务人员在岗情况、特殊岗位是否持证上岗。



五、主要功能介绍

4、值班管理

通过值班管理，跟踪值班人员是否存在脱岗、睡岗；人员值班过程中的异常；问题处理情况形成pdca管理等内容进行实时监测。



五、主要功能介绍

2、计划监管

通过平台将后勤相关的工作计划进行上传、通过系统进行主动跟踪，并针对计划实施结果进行监管。



五、主要功能介绍

5、任务管理

通过平台对重要的专项工作进行过程监管，各级交办工作的安排、处理、反馈等，以确保重要工作得到有效跟踪与处理。



五、主要功能介绍

6、考核评价

平台依据相关的法律法规、行业标准和服务合同建立了考核评价体系，完善了考核细则，通过考核管理、质量管控、投诉处理、师生评价、等功能对后勤各服务部门/服务企业进行的考核评价。



学校后勤服务质量监管[平台访问链接](#)

六、项目申请



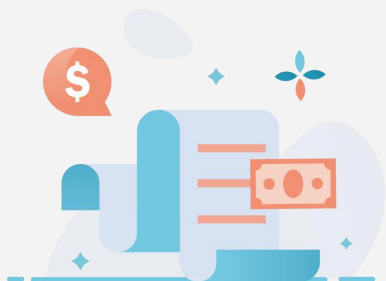
项目实施方式

1. 项目实行学校申报制，学校向中教后勤研究院申报，由中教后勤研究院统筹组织遴选后，开展校园后勤服务质量监管数字化项目建设。
2. 在充分尊重学校自主权的基础上，参与项目规划、项目实施、过程监督、提供运行服务指导、评估，阶段性服务报告，全面支撑学校开展后勤服务评价、日常督导工作。



项目对象和范围

1. 项目对象：各级各类学校。
2. 适用范围：本系统适用有外包物业院校/自管后勤院校。



激励政策

1. 对参与该项目并满足条件的学校授予“校园后勤服务质量监管数字化优秀项目”荣誉称号，对积极干部给与**荣誉表彰**。
2. 根据项目实施规模、体量，实际效果，给予部分**奖励资金**。

END

CiELM 中教后勤研究院
China Institute of Education Logistics Management

联系方式:

张 青: 134 0106 6847

许艺海: 138 1096 5668

地 址: 北京市亦庄经济开发区移动硅谷创新中心6号楼401室



许艺海一中教后勤研究院



扫一扫上面的二维码图案，加我微信

扫码
咨询