

## 西安欧亚学院后勤信息化建设成果介绍

西安欧亚学院成立于 1995 年，是一所经国家教育部批准，以管理、经济为主，艺术、文学、教育、工学等协调发展的国际化应用型普通本科高校。学校是陕西唯一一所列入国家教育体制改革试点项目的民办高校，也是全国唯一一所获批国家教育信息化试点民办院校。

后勤集团属学院职能部门之一，是学院董事会领导下的内部模拟企业化管理的非独立法人单位。集团成立至今，始终围绕学院战略，贯彻“以教学为中心、以客户为导向”的指导思想，为师生提供高品质的校园学习、生活体验。

后勤集团于 2004 年启动信息化工作，集团总经理高志翔同志凭借其强烈的战略意识，在集团发展早期便将信息化工作提升至集团战略，确定后勤服务走向智慧服务的发展方向，并且在多年的信息化工作过程中，升华信息化理念、创新解难，首次提出资源置换的思路、急学先用推广运用信息化成果，引领后勤服务从“被动服务”向“主动服务”转变，向“智慧服务”转变，给师生提供高品质的校园学习、生活体验。

后勤信息化建设进程与后勤集团的发展历程（被动服务-主动服务-智慧服务）相适应，围绕“以用户体验为核心”的理念，成立信息化建设小组，按照项目管理方式逐步实现信息化落地，在智慧后勤阶段，旨在以用户体验为导向，运用信息化和大数据手段向用户提供便捷高效的后勤服务，具有用户导向、服务感知、资源共享、高度协同四大特点。与此同时，先后向行业领先单位学习，如陕西师范大学等，也得到诸多企业的协助，如杭州格式科技有限公司等。在十余年的信息化工作过程中，也形成具有欧亚特色的后勤信息化工作的经验。

1、信息化工作理念：以用户体验为核心的后勤信息化建设，不

断提升师生在校园学习和生活的服务信息化体验。



## 2、信息化工作原则

- (1) 标准的工作制度化，制度的工作信息化，注重有用性。
- (2) 安全信息化、服务信息化、运营信息化并行，并深度融合。
- (3) 信息化不光是建设，注重使现有信息化手段发挥最大效用。
- (4) 注重平台之间的联动，大数据体系作为枢纽，让数据化辅助管理层决策，让体系化驱动员工。

## 3、信息化工作内容简介

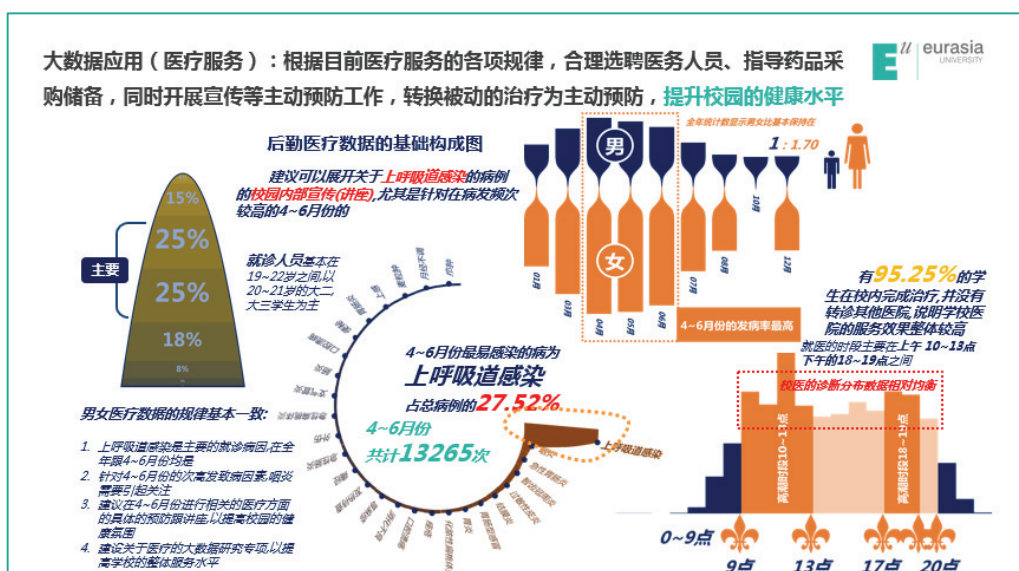
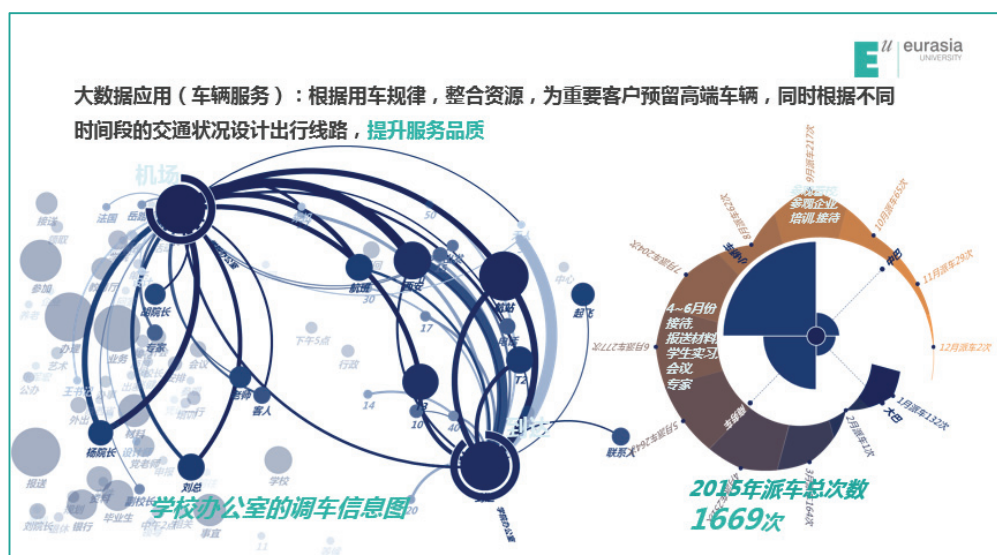
欧亚后勤信息化建设分为安全、服务、运营信息化建设与大数据应用，现运行系统 20 余项，包括智能安防系统、Roomis 空间系统、载波控制系统等。在服务方面，如从窗口充值购电到圈存机购电，到即将实现的微信购电，把方便师生生活的服务整合在一个平台，包括智能报修、查电购电、洗浴预约、常用电话查询等，以菜单形式放置“欧亚后勤”微信服务号，符合用户习惯，深受师生喜爱；而对于教学方面的所有服务，均通过 OA 流程实现。在运营方面，管理信息化的效用最终会体现在服务，所以运营信息化应与服务信息化并行且深度融合，主要包括以安全为第一要务的信息化建设、围绕绿色、节能灯开展的管理信息化、实现标准化服务，提升服务水平和管理信息化、

以及降低内耗，提升工作效率的管理信息化。如集监控系统、车辆管理系统、消防系统、无障碍通道系统、电子围栏系统融合并行建立的智能安防系统；通过微信企业号接入第三方应用建立的后勤微办公平台，实现微信考勤、审批、日志、任务系统等功能，增强信息流通，弱化部门边界，提升工作效率。

关于大数据应用，2015年，西安欧亚学院后勤集团开始启动建设“数据后勤”，作为“智慧服务”阶段的重要工作。集团特聘大数据工程师为数据顾问，致力于用大数据等呈现事实，客观显示问题和规律，支持领导决策，实现“大数据+后勤=品质服务+科学决策+模式输出”的方程式。通过一年的大数据运用尝试与推广，集团于2016年初制作《后勤集团2015年数据白皮书》，直观展示了2015年各部门服务的规律及问题所在，指导集团提升服务品质、提升服务满意度。降低运营成本，同时也有助于培养员工的大数据思维。



● 车辆服务方面：通过车辆服务中心的用车频次、主要用车部门、用车时间、目的地等数据挖掘，提出计划管理体制建立的建议，优化资源配置，变被动呼叫为主动服务，同时，根据用车规律，整合资源，为重要客户预留高端车辆，同时根据不同时间段的交通状况设计出行线路，提升服务品质。



● 餐饮服务方面：根据对用餐数据的分析挖掘，联合教务处课改，调整上课时间为 9:00-21:00，熨平就餐波峰波谷；同时，根据客户喜好，调整商业和餐饮区域服务供给模式和产品结构，提升餐饮服务满意度，未未，我们将实现连接用户的实际行为轨迹，将数据整体作为研究校内学生动态的基础数据，并针对每一个学生定制行为习惯的分析报告，并且为学生最大程度地保留在欧亚的时间记忆，增加未来离开学校之后的更多的数据记忆。

● 维修服务方面：利用大数据找出基础服务规律与客户行为习惯，深入解决维修问题（项目发布），如时间规律的应用：新生住宿提前检

修、供暖提前检修、反季节维修等；问题规律的应用：问题规律即业务聚焦点，深入研究，制定标准化工作流程，固化标准，从品质、使用习惯等分析，进行改进，更为重要的是，提前预防，做到预防为主，质量优先，降低运营成本。

#### 4、信息化工作成效

随着信息化工作的推进，后勤集团持续提升自身服务能力，有力地支持了学院的发展，各部门在服务过程中也得到了较好的成绩，表现为

(1) 校园安全感稳定提升，服务满意度持续上升，学院 2012 届毕业生对母校的教学、学生工作和生活服务的满意度调查，在具有良好公信力的中国第三方教育数据咨询和质量评估机构麦可思 (www.mycos.com) 数据报告中，学院赢得了 2012 年应届毕业生 91% 的满意度 (毕业生对母校生活服务满意度)，截止 2015 年，师生满意度连续四年上升，均达到 80% 以上；(2) 社会影响力扩大，来访院校年均 30 余所，同时对部分高校进行了课程输出；(3) 政府认可度上升、共计获得外部荣誉 60 余项；(4) 后勤运营费用在学院总费用占比持续下降，如办公用品领用系统上线使用一年节约的费用约为 26.4 万元，节约率 45%。

