# 高质量发展背景下高职院校行政服务保障体系构建与运行机制创新研究

李华
常州机电职业技术学院，江苏 常州 213164

**摘要**：高质量发展是新时代职业教育的重要命题，行政服务保障体系是高职院校实现优质高效、内涵式发展的有力支撑。目前高职院校行政服务存在着职能偏差、程序复杂、配合不到位以及信息化程度低等问题，影响办学效能。研究基于高质量发展的要求，分析构建和完善行政服务体系及其机制创新的意义所在，从架构优化、数字赋能、制度完善、队伍建设等维度提出创新策略，助力高职治理现代化与育人质量提升。

**关键词**：高质量发展；高职院校；行政服务保障体系构建；运行机制创新

## Research on the Construction of Administrative Service Guarantee System and Innovation of Operation Mechanism in Higher Vocational Colleges under the Background of High-Quality Development

**Li Hua**

**Changzhou Vocational Institute of Mechatronic Technology, Changzhou, Jiangsu, 213164, China**

**Abstract:** High-quality development is an important proposition of vocational education in the new era, and the administrative service guarantee system is a strong support for higher vocational colleges to achieve high-quality, efficient, and connotative development. Currently, there are issues in the administrative services of higher vocational colleges, such as functional deviation, complex procedures, inadequate cooperation, and low level of informatization, which affect the effectiveness of running schools. This research analyzes the significance of constructing and improving the administrative service system and its mechanism innovation based on the requirements of high-quality development, and proposes innovative strategies from the dimensions of structural optimization, digital empowerment, system improvement, and team building to assist in the modernization of higher vocational governance and the enhancement of talent cultivation quality.

**Keywords:** High-quality development; Higher vocational colleges; Construction of administrative service guarantee system; Innovation of operation mechanism

DOI: 10.62639/sspifss09.20260201

## 引言

职业教育高质量发展对高职院校治理能力提出更高要求，行政服务保障工作贯穿整个办学过程，直接关系教育教学、科学研究、人才培养和社会服务能力水平高低。传统管理模式注重管理而忽视服务，层次过多、效率低下已不能满足双高建设和产教融合等新时代要求。只有重新构建服务体系，探索新的工作机制，才是解决治理难题的有效途径，为实现高质量发展奠定坚实基础，促进高职教育质量提升和增值赋能。研究主要分析高质量发展背景下高职院校行政服务保障体系构建与运行机制创新现状，探究高质量发展背景下高职院校行政服务保障体系构建与运行机制创新价值，提出高质量发展背景下高职院校行政服务保障体系构建与运行机制创新策略。

## 一、高质量发展背景下高职院校行政服务保障体系构建与运行机制创新现状

在职业教育高质量发展的政策引领及实践探索中，高职院校行政服务保障改革迈入提质增效的新征程，整体态势积极向上，有力支撑了学校办学质量的提升。从体系构建来看，各校紧跟现代职业院校治理的趋势，逐步摆脱传统的粗放式管理方式，对照行政机构进行精简合并，一些院校尝试扁平化的管理模式，初步明确了校院两级的责任划分，将服务的重点转移到教学一线以及二级学院上。此外，大多数院校以育人为本梳理服务事项清单，将后勤、资产、人事、财务等基本服务板块进行归并整合，打破部门之间的壁垒，一体化服务格局开始显现，行政职能向服务型转变的理念深入人心 [1]。

在运行机制上，各院校纷纷进行数字化服务建设，搭建线上办事大厅与智慧服务平台，实现一些高频事项线上办理，大大提高了基本办事效率；协

（稿件编号：IFSS-26-1-17001）

作者简介：李华（1980-），男，汉族，江苏常州人，常州机电职业技术学院，助理实验师，党委办公室院长办公室综合科科长，本科学历，研究方向：主要从事行政管理研究。

同治理理念逐渐树立，在招生就业、产教融合、实训基地等方面的跨部门合作频率明显提高，行政服务与教学科研、人才培养紧密结合。同时，各院校逐步健全行政服务制度规范，完善岗位职责、服务流程等基础文件，实施首问责任制、限时办结制等基本规定，使行政服务工作日益走向制度化、规范化；行政队伍建设持续发力，通过开展专题培训、人才引进等方式，人员业务能力与服务意识得到阶段性改善，整体工作效率有所提升。

虽然行政服务保障体系建设取得一定成果，但是与高质量发展的高标准、严要求相比还有差距：一些院校改革停留在形式上，职能整合不彻底、数字化赋能不深入、考核激励不健全、协同机制不完善等问题依然存在，精细化、智慧化、人性化服务水平有待提高，影响治理效能的发挥。

## 二、高质量发展背景下高职院校行政服务保障体系构建与运行机制创新价值

（一）筑牢治理根基，助推高职院校治理现代化

行政服务保障体系是高职院校内部治理的重要支撑，建立和完善这一系统并使其有效运转，则是实现治理体系和治理能力现代化的客观需要，也是落实职业教育高质量发展战略布局的具体体现。现在职业教育正处于提质培优、增值赋能的重要时期，“双高”计划、“职教本科”建设等重点工作对学校管理科学化、精细化提出刚性要求，传统零散式、层级式的管理模式已经不能满足新时代职业教育发展的需求，在此背景下就需要通过整合职能、厘清职责、健全制度消除部门间的隔阂，形成扁平化、协同化的管理模式，使行政工作由粗放型向精细化转变，由被动响应到主动出击，这样既可以理顺内部管理流程，又可以强化顶层决策的落地执行力。良好的服务保障体系能够约束办学行为、提高决策执行力，保证学校的各项工作安排落到实处，为“双高”建设和产教融合、校企合作等工作提供坚实治理后盾，促进高职院校建立权责明确、运行有序、监督有力的新时代职业院校治理体系，实现治理能力和高质量发展同频共振[2]。

（二）聚焦育人核心，提升人才培养与办学质效

高职院校的根本任务是培养高技能人才，行政服务保障工作始终以育人为本，是贯彻党的教育方针、落实立德树人根本任务的重要支撑。改革和完善行政服务体系可以简化办事程序，提高工作效率，使广大教职员工从繁杂琐碎的事务性工作中解放出来，专心致志地从事教育教学、实验实训、科研开发以及学生管理工作，最大限度发挥育人功能。同时，通过改善校园后勤服务、合理配置教学资源、加强校园安全管理、维护师生合法权益等一系列举措，为广大师生提供一个安心、舒心、顺心的学习生活环境，真正增强师生幸福感和归属感，形成齐抓共管的良好局面[3]。优质高效的行政服务能够打通育人保障“最后一公里”，整合教学、实训、管理和服务等方面力量，打破育人壁垒，实现全员育人、全程育人、全方位育人，把服务保障成效转化为育人成果，有力促进人才培养质量和办学水平持续提高，符合职业教育育人为本的基本定位。

（三）适配发展需求，增强高职院校核心竞争力

在高质量发展的大环境下，高职院校面临着区域间的办学竞争、产业人才需求匹配度以及社会认同感提升等一系列问题，在此过程中，行政服务保障水平是衡量院校核心竞争力的重要软实力。创新服务体系和服务方式可以激活校内各种资源，提高资金使用率、固定资产利用率、师资力量发挥程度、场地空间利用效率等关键要素的配置水平，防止资源被闲置或浪费，从而有效减少办学支出，实现集约高效办学[4]。数字化、智能化的服务方式能够契合教育领域数字化改革的方向，塑造办学亮点特色，提高院校知名度和社会影响力，吸引更多的优质生源、师资、校企合作资源参与到学校的发展中。健全的服务保障机制有利于高职院校更好地开展产教融合、校企合作等工作，及时满足产业发展的人才需求，承担各类社会培训和技术服务等项目，开辟新的办学路径，提高社会服务的能力。优质的行政服务能创造良好的工作氛围，调动全校教职工的积极性、主动性、创造性，为学校高质量发展提供强大支撑力，全面提升院校在职业教育领域中的整体实力及行业影响力。

## 三、高质量发展背景下高职院校行政服务保障体系构建与运行机制创新策略

（一）优化职能架构，构建扁平化一体化服务体系

高质量发展背景下高职院校行政服务保障体系构建与运行机制创新，需要突破传统层级化管理壁垒，推进行政机构“设撤并转”，合并同类项、减少多余职位，推行“校—院（部）”扁平化管理，缩短管理层级、提升响应速度。根据职业教育高质量发展政策要求，细化校院两级权责清单，推进简政放权，将教学管理、资源配置、实训建设等权限下放至二级学院，破除“上热下冷”的治理困境，调动基层办学积极性。全面梳理行政服务事项，删减不必要的审批程序，整合后勤保障、资产管理、人事财务、招生就业、校企合作等重要服务项目，在此基础上建立实体化的综合性行政服务中心，推行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式，做到“一窗受理、集成服务、限时办结”。厘清各职能部门岗位职责和服务范围以及工作规范，避免职能交叉重复和管理空缺，形成以师生为本位、以教育教学为主体、以产教融合为载体的一体化行政服务体系，真正使行政职能由原来的“管理型”转变为“服务型、效能型、育人型”，契合高职院校内涵式发展的核心诉求[5]。

（二）强化数字赋能，打造智慧化高效运行机制

为实现高质量发展背景下高职院校行政服务保障体系构建与运行机制创新，需要基于智慧校园建设总体设计，打破人事、财务、资产、教务、学工、

校企合作等各个业务系统之间的数据孤岛现象，形成一个统一开放的数据共享平台，做到数据同源、互联互通，从根本上解决长期以来的信息孤岛问题。第一，升级改造线上办事大厅，将所有审批、缴费、咨询、报修、证明开具、项目申报等各种应用场景的服务内容进行整合，推行“一网通办、掌上可办、异地可办”，减少审批环节、缩短办理时间，在师生高频次需求方面实行“秒批秒办”，在较复杂的需求方面实施“一件事一次办”并联审批。第二，应用人工智能客服、大数据分析、流程自动化等数字技术，搭建 24 小时智能服务助手，及时响应广大师生的诉求，借助数据监测发现服务中的难点、痛点，适时改进工作方式方法。第三，搭建数字化全流程监管平台，对整个行政服务过程进行全方位监控，做到流程可追溯、质效可监管、绩效可评价，以数智化赋能推动行政服务保障向精准化、高效化、便捷化、人性化升级，契合新时代职业教育数字化转型发展的需要。

（三）健全制度规范，完善闭环式考核激励机制

高质量发展背景下，高职院校行政服务保障体系构建与运行机制创新，需要以学校章程为准绳，建立健全行政服务保障全过程制度体系，出台服务指南、办事程序、岗位职责、问责规定、效能监督等相关制度，使各类行政服务有章可循、有据可依、有序开展。首先，实施“目标引领—任务分解—责任压实—考核倒逼”四维闭环管控机制，在部门绩效考评和个人年终考核中增加对行政服务质量高低、师生满意度、业务办理速度以及跨部门合作程度等主要评价指标，并且细化量化考核办法，杜绝平均主义和“大锅饭”现象[6]。其次，畅通多元化师生意见征集渠道，采取网络匿名投票、面对面交流研讨、意见箱留言、服务窗口打分等方式，经常性地收集服务诉求与改进建议，及时整理问题清单并限时解决、督办到底、复核销号，形成“反馈—整改—复核—提升”的全方位管理模式。最后，严格执行首问负责制、限时办结制、责任追究制、一次性告知制，加大制度落实力度，对于服务不到位、办事拖沓、互相推诿的行为进行严肃处理，奖惩分明，充分激发行政人员履职尽责、优化服务的内生动力。

（四）锻造专业队伍，夯实高质量服务人才支撑

在高质量发展背景下高职院校行政服务保障体系构建与运行机制创新中，需要牢固树立“服务育人、管理育人”的工作理念，常态化开展行政人员思想政治教育和作风整顿，克服重管理轻服务、重程序轻效果的思想观念，增强责任意识、宗旨意识和服务意识，营造主动服务、靠前服务、优质服务的良好氛围。一是建立健全分层分类、精准赋能的培训体系，根据不同岗位行政人员，开展数字化办公、业务流程优化、沟通协调技巧、应急处置、产教融合政策、职业教育法律法规等方面的专题培训，定期组织业务比武与技能考核，全面提高行政人员的专业水平以及综合素质，建设一支了解职业教育、擅长内部治理、精通服务保障的一专多能型人才队伍[7]。二是拓宽行政人员的职业发展通道，建立职称评定、岗位晋升、评优评先、绩效奖励向一线服务人员倾斜的激励机制，破解职业成长难题，留住优秀服务人才。三是转变工作作风，树立说实话、办实事、敢担当、勇作为的良好风气，有计划地安排跨部门轮岗交流及到外地优秀学校参观考察学习，借鉴优质治理经验，不断补短板、强弱项、提质效，为行政服务保障体系高效运行筑牢坚实人才支撑。

## 四、结语

高职院校行政服务保障体系建设及运行机制革新，是契合高质量发展的必然要求。只有把握痛点、精准施策，优化结构、数字化赋能、完善制度、建设队伍，才能形成高质高效、便捷优质的服务保障体系，激发治理活力，提高办学水平，促进职业教育提质培优、高质量发展。

**参考文献：**

[1] 李德均．民办高职院校高质量发展的现实困境与实践路径——基于宿州航空职业学院的考察 [J]. 芜湖职业技术学院学报 , 2025, 27(02) : 75-79.
[2] 何世松，贾颖莲．高质量发展背景下高职院校治理体系改革路径研究——以江西交通职业技术学院为例 [J]. 职业教育 , 2025, 24(03) : 77-80.
[3] 陈超群，胡伏湘，刘知文．高职教育国际化人才培养高质量发展的现实困境与破解路径——以湖南省为例 [J]. 职业教育研究 , 2024, (07) : 29-35.
[4] 张中伟．以高质量党建促进民办高职院校高质量发展的实践与研究 [J]. 品位 • 经典 , 2024, (05) : 72-75.
[5] 杨海，东春晓．强基树标提质培优增值赋能推进高质量发展——对沈阳职业技术学院高质量发展主要路径的思考 [J]. 辽宁高职学报 , 2023, 25(11) : 9-13.
[6] 王丽霞，谢长法．走向高质量发展：高职教育质量评价的价值取向和路径优化 [J]. 职业技术教育 , 2023, 44(18) : 53-60.
[7] 谢剑虹．类型语境下行业高职院校高质量发展：时代议题、历史难题与当下解题 [J]. 职业技术教育 , 2022, 43(25) : 12-18.