

杜安国 著

中国高校后勤社会化服务创新研究： 协同创新与体系重构

ZHONGGUO GAOXIAO HOUQIN SHEHUIHUA
FUWU CHUANGXIN YANJIU

——基于多功能文化食堂的探索与实践

JIYU DUOGONGNENG WENHUA SHITANG DE TANSUO YU SHIJIAN



经济科学出版社
Economic Science Press

中国高校后勤社会化服务创新研究： 协同创新与体系重构

——基于多功能文化食堂的探索与实践

杜安国 著

经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中国高校后勤社会化服务创新研究：协同创新与体系
重构：基于多功能文化食堂的探索与实践/杜安国著.

—北京：经济科学出版社，2014.4

ISBN 978 - 7 - 5141 - 4506 - 9

I. ①中… II. ①杜… III. ①高等学校 - 后勤管理 -
研究 - 中国 IV. ①G647.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 066531 号

责任编辑：刘怡斐

责任校对：隗立娜

责任印制：邱



中国高校后勤社会化服务创新研究：协同创新与体系重构

——基于多功能文化食堂的探索与实践

杜安国 著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编：100142

总编部电话：010 - 88191217 发行部电话：010 - 88191522

网址：www.esp.com.cn

电子邮件：esp@esp.com.cn

天猫网店：经济科学出版社旗舰店

网址：http://jjkxcs.tmall.com

北京纪元彩艺印刷有限公司印装

710 × 1000 16 开 10.25 印张 250000 字

2014 年 5 月第 1 版 2014 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 4506 - 9 定价：45.00 元

(图书出现印装问题，本社负责调换。电话：010 - 88191502)

(版权所有 翻印必究)

序

高等职业教育作为我国教育改革发展中产生的高等教育新的类型，横跨了高等教育和职业教育两大领域。1999 年，我国颁布的《中共中央 国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》明确提出“高等职业教育是高等教育的重要组成部分，要大力发展高等职业教育”。从此，高职教育发展就肩负起了解决我国经济高速发展和社会快速转型时期的人民群众对高等教育需求和高等教育资源供给之间矛盾的重任。经过 10 多年的快速发展，高等职业院校无论是在学校的数量还是学生总规模等方面，均已占据了高等教育的半壁江山，正如教育改革的设计者和执行者当初所期望的一样，高职教育不负众望，促使中国大致实现了中国高等教育从精英教育向大众化教育的转变。

令人意想不到的是，在高职教育发展的研究与探索过程中，出现了让人惊喜的两个成果：一是对高等教育成本分担做出有效的探索与实践。这些年来的高等职业教育发展立足于“政府主导、依靠企业、充分发挥行业作用、社会力量积极参与、公办与民办共同发展”的多元办学格局的指导思想，但面对的是办学经费不足和办学资源缺乏的现实情况，“掌舵人”在资源整合过程中打破了原有的高等教育财政支付的界限，遵循当前世界发达国家的高等教育成本分担的逻辑，从而实现了高职教育的跨越式发展。二是对高等教育中的知识三角战略进行了有效的突破。高校一直在强调发挥知识三角即教育、科学研究和产业技术创新之间的核心作用，为社会和产业部门创造、传播与应用知识，高职教育所推行与生产劳动和社会实践相结合的学习模式在一定的程度上解决了这个问题，通过合作办学、合作育人、合作就业、合作发展的体制机制建设与完善，紧密结合社会、企业和行业调整与建设专业、引导课程设置、改革教学内容和教学方法。如果把高等教育业视为一个投入和产出的过程来看待的话，这是投入保证和产出质量两个关键性环节，这两个环节涉及的诸多社会化、市场化和产业化问题，其解决成功经验的总结对高职教育进一步发展不

序
1

可等闲视之。

回顾广东轻工职业技术学院的发展历程，不可避免地走过了中国部分高职院校发展所走过的共同道路：规模的扩张、方向的选择和国家示范性高职院校建设为契机的内涵建设与全面质量提升。在中国高职教育进行自身完善的过程中，广东轻工职业技术学院逐步形成了自己的目标、特色、理念与模式，在改革创新、资源整合、适应经济转型升级的发展历程中，依据职业教育的规律，做了诸多有益的探索和尝试，并在不同的方面取得了有益的成果和明显的成效。

1999年，对于中国的高等教育来说，是特殊的一年：高校招生规模扩大、“高职教育身份”的确立、中国高校后勤社会改革方向的明确。从今天的角度来回顾这三个事件，作为一个高职教育事业的实践者和管理者，发现它们之间的关联性对推动高职教育改革进程已经起到了方向性和启发性的作用。

高校后勤社会化改革的探索与实践是广东轻工职业技术学院协同创新、整合发展的重要构成内容。广东轻工职业技术学院副院长杜安国同志所主持的学校的高校后勤社会化改革创新实践：其顶层设计、体制机制创新，正是基于这样的理念之下的大胆而有益的尝试，并在实践中取得了预期的巨大成效；经过总结与提升，相关理论层面也取得了建设性的成果。本书中提到的一些观点：中国高校后勤社会化服务创新应该视为是一种开放式创新和协同创新、高校后勤社会化服务创新是让学生及利益相关者参与的协同创新、高校后勤社会化服务创新需要而且可以进行商业模式创新从而获得商业平台收益，这些都具有超前性和现实性。令人欣慰的是，这些理念与创新正在促进我国高校后勤管理的深层次变革，全面提升和丰富高校后勤服务的内涵，从而在高校真正落实全面育人的理念及其实现路径。

在深化改革面前，虽然可以预设目标，也可以预测效果，但是最终的社会成效还是取决于全体同仁的共同努力。相信，只要能秉承这样的理念，坚持不断实践，中国高等职业教育的发展一定会是精彩纷呈，理所当然地也会为社会做出更大的贡献。在这里，也感谢教育管理部门、社会各界、同仁及合作伙伴一直以来所给予的关心、支持与配合。



二〇一四年元月

前言

我国经济社会发展进入重要战略机遇期，这也是我国高等教育改革发展的关键阶段。随着建立以中国特色现代大学制度为核心的高等教育体制改革的启动，高校后勤社会化改革不可避免地成为其重要的组成部分。1999 年我国颁布的《关于进一步加快高等学校后勤社会化改革的意见》明确了高校后勤社会化改革的基本方向，至今我国高校后勤社会化改革经历了近 15 年的实践，回顾其改革的历程可以发现，我国高校后勤管理与服务发生了深刻变化，市场机制逐步在配置高校后勤资源中发挥其有效作用，高校的后勤保障能力、运行效率和服务质量也逐步提高，为我国近年来高等教育事业的快速发展做出了巨大的贡献。但也可以看到，中国高校的后勤社会化改革远未完成，后勤服务社会化、市场化的广度和深度远远不够，高校后勤服务模式也没有得到本质的改变，计划经济背景下形成的思维定式和习惯力量在高校内部仍然强大，这么多年来的高校后勤社会化改革的一系列变化，更多还是停留在旧制度的修改和修正阶段，采用“头痛医头、脚疼医脚”的方式来解决计划经济模式下事业单位体制存在的问题。

目前，我国高校后勤社会化改革进入到攻坚阶段，质的改变亟待新的理论体系、新的实践模式和新的后勤服务管理体制来实现。2011 年的《教育部关于深化高校后勤社会化改革的若干意见》（征求意见稿）明确高校后勤改革的总体目标：到 2020 年，在我国大部分地区建立起“市场提供服务、学校自主选择、政府宏观调控、行业自律管理、部门依法监管”比较完善的新型高校后勤保障体系，基本实现高校后勤服务的社会化、市场化、专业化、现代化。实现后勤社会化服务创新是一项极具挑战性的任务，这要求中国的高校的管理者和后勤服务员工真正从服务的角度思考高校后勤管理的业务，改变服务和管理思路。

笔者所在的广东轻工职业技术学院自 1999 年以来积极进行后勤改革的探索与实践，笔者有幸成为该项工作的主要实践者，对深化后勤社会化改革进行了多年积极

与大胆的尝试，对当前的几种主要后勤管理模式都进行过有效的尝试与修正实践。基于对理论的系统梳理和笔者的实践经验有效结合，笔者认为中国高校后勤社会化服务创新应该视为是一种开放式创新和协同创新，这样会有助于高校的后勤管理者跳出提供者思维的框架，从服务主导的角度思考并重新定位高校后勤的运营管理策略，这样才能深化后勤的社会化服务创新。高校后勤社会化服务创新也应该是让学生参与其中，即是各个利益相关者参与的协同创新，让学生参与服务创新过程，有利于挖掘后勤服务的现实和潜在需求，通过与上下游企业、合作伙伴一起进行高校后勤服务创新和深化服务创新，可以有效整合社会资源，构建出创新平台以发挥更好的经济收益和社会收益。同时，高校后勤社会化服务创新需要而且可以进行商业模式创新，如果在协同创新平台的基础上构建后勤服务平台，协同创新的主体可以利用这个平台发展后勤相关的业务，使商业收益不仅仅是单个产品的收益而是整个平台的收益，不仅仅有经济效益而且还有非营利性的公共收益。

2012年，高校多功能文化食堂建设成为笔者所在的广东轻工职业技术学院继续深化协同创新模式下的后勤社会化服务创新的切入点和突破口，经过一年多时间的建设与运营，多功能文化食堂成为资源整合和协同创新后勤服务的重要建设成果，这一实践开创了中国高校后勤社会化服务创新的一个新局面，对高校后勤资源与后勤服务价值进行了重新诠释。基于现有努力已经成为一个良好的开端，笔者在对高校多功能文化食堂的创新历程、创新过程中面对的问题、创新的经验与成果的再次回顾基础上，整理成书，算是对自身过往努力的肯定和未来的鞭策，希望能够为中国高校后勤社会化改革贡献绵薄之力。

作为广东省教育厅朱俊文主任主持的广东省教育厅科研处立项研究项目《构建新型高校后勤服务保障体系的探索与实践》、笔者所承担的广东省哲学社会科学“十二五”规划2011年度学校科共建项目《基于内生增长理论的以学校非教学资源为载体的“工学结合”平台与“素质教育”平台构建研究》的重要成果，在本书出版之际，谨向在创新实践中给予启发与指导的广东省教育厅朱俊文主任表示衷心感谢；并感谢广东轻工职业技术学院叶小明院长、王新新书记，因为他们是后勤改革成败的最终责任承担者，是他们的坚定支持才使得改革得以顺利地进行；感谢创新平台的战略合作伙伴广州上善餐饮企业管理有限公司孙志成董事长，广州市新又好企业管理服务公司杨启柱董事长、广州寅源餐饮服务有限公司危晓玲总经理、杨奇伟总经理，是他们用实力、创新精神、坚定的行动和强烈的社会责任感实践、丰富和完善了高校后勤改革的内涵；同时感谢陆英杰主任、高海燕处长、郝翼刚处长、

杨华江副处长等,是他们坚守一线忠诚执行学校的改革决策、创造性地工作并最终取得显著成效;感谢学校管理工程系魏国平副教授,为书稿的整理、修改、完善以及最终定稿付出了辛苦的劳动,还有科研处李作为处长、设计学院赵飞乐老师、校区办黄丹丹老师等所有支持后勤改革及学校改革的同事、同仁们,在此一并致谢!

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes.

二〇一四年元月

目 录

1 第1章 绪论

1 1.1 研究背景

3 1.2 研究对象与主要问题

5 1.3 本书结构安排

8 第2章 高校后勤社会化服务创新的理论依据

8 2.1 社会资本理论

10 2.2 协同创新理论

12 2.3 教育成本分担理论

15 2.4 帕累托最优与内生增长理论

17 2.5 高校环境育人功能的提出与相关研究

20 第3章 我国高校后勤管理改革历程与现状回顾

20 3.1 我国高校后勤改革阶段分析

22 3.2 我国高校后勤社会化改革存在的主要问题

24 第4章 国内外高校后勤服务管理的主要模式及启示

24 4.1 国外高校后勤管理与服务基本运作模式

27 4.2 国内高校后勤改革的主要模式与分析

31 4.3 高校后勤社会化改革创新的对策建议

中国高校后勤社会化服务创新研究：协同创新与体系重构

34	第5章 我国高校后勤社会化改革的分析框架与新突破
34	5.1 我国高校后勤社会化改革创新的分析框架
35	5.2 研究视野：高校资源整合、优化与提升
37	5.3 协同创新观念转变——管理职能思维向服务价值链思维转变
38	5.4 协同创新后勤服务的多元化内容
39	5.5 战略合作的再平衡：服务型商业盈利模式构建

41	第6章 我国高校后勤社会化服务创新机制与保障体系设计
41	6.1 我国高校后勤社会化改革可持续发展的机制与保障体系分析模型
42	6.2 源头的治理：选择合适战略合作伙伴与协同创新主体
43	6.3 理念的创新：建设经营行动与教育行动融合的教育平台
45	6.4 服务价值链的协调：构建全面与动态型的监管体系
45	6.5 创新鼓励合作的激励：建立360度考核与全面的激励体系
46	6.6 诠释新的后勤文化：构建新型的高校后勤服务文化
47	6.7 服务平台创新：建设基于社区管理模式的信息平台

48	第7章 多功能文化食堂建设背景、内涵新诠释与规划定位
48	7.1 多功能文化食堂建设缘起
49	7.2 多功能文化食堂创新与建设背景
52	7.3 多功能文化食堂的特点内涵的新诠释
56	7.4 多功能文化食堂的规划定位

59	第8章 多功能文化食堂的协同创新平台与机制建设
59	8.1 多功能文化食堂的协同创新服务平台建设
64	8.2 多功能文化食堂协同创新的顶层设计与体系设计
65	8.3 多方共赢与利益互锁的利益平衡机制设计
66	8.4 多功能文化食堂的体制与机制创新

74 **第9章 多功能文化食堂的运营与管理创新**

- 74 9.1 考核体系与激励方式的创新
- 80 9.2 引入酒店服务管理模式的多功能文化食堂管理创新
- 81 9.3 多功能文化食堂的勤工俭学管理制度化创新
- 81 9.4 基于学生、学校、企业全方位融合的全面保障制度
- 83 9.5 多功能文化食堂的全员培训与教育制度
-

85 **第10章 多功能文化食堂的服务员工管理创新**

- 85 10.1 高校后勤社会化的后勤员工人性关怀的必要性分析
- 86 10.2 高校后勤社会化的多功能文化食堂服务员工人性关怀内涵
- 88 10.3 多功能文化食堂员工人性关怀的思路与措施
-

94 **第11章 多功能文化食堂的实践成效分析及展示**

- 94 11.1 多功能文化食堂的实践成效
- 98 11.2 多功能文化食堂的建设实践成效展示
-

125 **第12章 多功能文化食堂运营管理的主要制度范本**

- 125 12.1 多功能文化食堂管理与考核制度
- 132 12.2 多功能文化食堂物价管理相关制度
- 137 12.3 多功能文化食堂项目经理考核管理制度
- 140 12.4 多功能文化食堂监督员考核制度
- 144 12.5 多功能文化食堂学生会膳食委员会食堂值班员工作职责
- 145 12.6 多功能文化食堂“阳光厨房”系统管理办法
- 146 12.7 多功能文化食堂共建学生自习时空协议
-

149 **主要参考文献**

第1章 绪论

1.1 研究背景

1.1.1 我国高校后勤社会化改革进入新阶段

从20世纪90年代开始,我国高等教育经历了高速发展的过程,但是高等教育经费投入不足的问题依然严峻,学生数量快速增长给高校后勤管理和服务带来巨大的挑战。1999年我国颁布的《关于进一步加快高等学校后勤社会化改革的意见》明确表明了高校后勤社会化是我国高校后勤改革的基本方向。截至当前,我国高校后勤社会化改革经历了将近十五年的探索与实践,全国高校后勤发生了深刻变化,市场机制在后勤资源配置中的作用与重要性逐步增强,高校后勤保障能力和服务效率与质量也得到了提高,成为我国近年来高等教育事业的快速发展的强有力支撑,解决了制约高校快速发展的“瓶颈”问题。但是可以看到,由于受多方面因素的制约,这项改革远未完成,旧的后勤管理体制机制障碍尚未消除,后勤服务社会化、市场化的广度和深度都还不够,高校后勤服务模式依然落后、后勤的运行效率和服务质量还不能适应新形势发展的要求。改革过程中新旧问题的交替影响也严重制约着后勤改革的深化,影响着高等教育的可持续发展。

我国高等教育改革发展处于关键阶段,要建立以中国特色现代大学制度为核心的高等教育体制,高校后勤社会化改革不可避免地成为其重要的组成部分。继续深化高校后勤社会化改革,清除和克服相关体制机制障碍,不仅是完善新型后勤服务保障体系 and 建设有中国特色现代大学制度的需要,而且,对全面完成“十二五”时期高等教育各项改革任务具有重大意义。我国高校后勤社会化改革正处在调整和攻坚阶段,亟待有新理论体系、新的实践模式和新的后勤服务管理体制,因此必须重

中国高校后勤社会化服务创新研究：协同创新与体系重构

新认识高校后勤服务的理念创新和管理模式革新的重要性，及时调整改革思路。深化高校后勤社会化改革和构建新型后勤保障体系，要实事求是，根据整个高校发展的宏观和微观环境条件及高校自身的情况，在正确的理念指导下精心筹划并逐步推进改革。2011年的《教育部关于深化高校后勤社会化改革的若干意见》（征求意见稿）明确高校后勤改革的总体目标：到2020年，在我国大部分地区建立起“市场提供服务、学校自主选择、政府宏观调控、行业自律管理、部门依法监管”的比较完善的新型高校后勤保障体系，基本实现高校后勤服务的社会化、市场化、专业化、现代化^①。因此，正确梳理理论和认识我国高校后勤服务模式的变化，及时调整改革思路，重新配置、整合中国高校的后勤资源进行下一步的后勤社会化改革成为当前的紧迫任务。

1.1.2 广东轻工职业技术学院后勤改革历程、经验成效与继续探索

广东轻工职业技术学院（以下简称“广轻”）自1999年来积极进行后勤改革的探索，深化后勤社会化改革，进行了积极、艰难、大胆的探索，大致经历了后勤管理模式有：1999~2004年的小机关多实体的模式；广轻南海校区2004~2007年的服务外包模式及广州校区小机关多实体模式的结合；2007年后组建后勤集团形成目前的小机关、大实体模式（2009年10月成立后勤产业集团）。以上后勤管理模式几乎涵盖了我国高校自1999年《关于进一步加快高等学校后勤社会化改革的意见》的颁布以来各高校后勤管理与服务的主要模式，在广轻进行全面的示范性建设过程中，高校后勤的社会化改革也相应进入新的探索阶段。

广轻遵循新型高校后勤保障体系的基本框架：“市场提供服务、学校自主选择、政府宏观调控、行业自律管理、职能部门监督”的指引，后勤社会化改革在保障学校可持续发展和提供管理与服务效率的基础上，同时也要实现社会效益和经济效益的最大化。多年来的努力 and 实践基本上建立起了后勤服务的市场机制，提升了后勤资源市场配置的水平，满足了校园内师生日益增长的服务需求，使广轻在创建示范高职院校的过程中可以集中力量于教学科研以及社会服务，为实现办学模式的转变提供了强有力的后勤保障与支撑。广轻的南海校区2004~2007年服务外包模式及广州校区小机关多实体模式的结合的实际运作经验，建立起一个有效的“小机关、多实体与服务外包”结合的后勤服务保障体系：即成立后勤产业处小机关作为甲方，

^① 《教育部关于深化高校后勤社会化改革的若干意见》（征求意见稿）。

将学校后勤服务按保障型、服务型、经营型划分，成立多个独立核算的经济实体作为或引进社会服务机构作为乙方，自主经营，自负盈亏。学校成立的各中心财务由后勤管理处财务科统一管理，并成立后勤发展基金加强基础设施建设和开拓发展项目；各实体服务由后勤产业处进行督促、落实；对于引进的社会机构，通过完善和明确服务合同条款，建立竞争和调控机制，出台具体的监管措施加强管理，有效避免当前高校中后勤资源的利益分配矛盾。

多功能文化食堂建设是广轻进行资源整合和协同创新后勤服务的新理念指导下的建设成果，这一实践旨在为中国高校后勤社会化服务创新进行“理性、积极和高效的改革探索”，也是高校后勤社会化服务创新机制进行大胆的建设性尝试。多功能文化食堂旨在革新中国高校后勤服务模式，中国高校后勤资源与后勤服务价值链的重新诠释。在当前的成效和基础上，多功能文化食堂建设成为广轻在协同创新模式下后勤社会化服务全面深化的切入点和突破口。

1.2 研究对象与主要问题

在高校的后勤社会改革过程中，计划经济背景下形成的思维定式和习惯力量在高校内部仍然强大，这么多年来的高校后勤社会化改革的一系列变化，更多的还是旧制度的修改和修正，都是采用“头痛医头、脚疼医脚”的方式来解决立足于计划经济模式下事业单位体制存在的问题。实现后勤社会化服务的创新是一项极具挑战性的任务，这要求中国的高校的管理者和后勤服务的员工从服务的角度思考高校后勤管理的业务，关键是思路要发生彻底的改变，这些包括高校与学生的关系、后勤服务体系、服务的方式与收益的衡量等方面都要发生变化，不能再是单纯地从经济的投入—产出的角度来看高校后勤问题。

当前中国高校管理和高校后勤管理采用的还是按照职能划分管理部门和履行管理职责的方式，后勤社会化服务创新的“后勤即服务”的思路需要高校管理者和后勤管理者深入了解和体会服务价值链的逻辑，要充分认识学生注重的不是高校的后勤机构、学校的高楼大厦、宿舍的豪华设施等这些产品实体，而是他们利用这些实体带来的效用。从服务的角度来看高校后勤业务，不能将后勤提供的产品和服务当作和学生之间的一种简单交易，相反，要将后勤视为一种提供给学生学习服务的方式，后勤只是一个载体，学生与后勤部门或者高校之间随着时间的推移需要经历诸多的交互作用过程。这个过程虽然还包括投入过程和产出环节，但它们不再仅是与

中国高校后勤社会化服务创新研究：协同创新与体系重构

高校内部的职能部门的支持功能产生交互作用，这是一个开放的系统，与学生一起创新，挖掘学生的现实和潜在需求并整合成有效需求的集合；与利益相关者进行协同创新，共建平台型的商业模式进行服务的可持续性发展。在后勤社会化服务价值链中，向学生提供服务的就不只是高校本身，而是相关的合作伙伴共同构成服务的提供者和创新者。在以服务来驱动的后勤业务模式中，服务是核心和先导，服务活动是营利性活动，而不再只是成本中心。服务人员是整个模式中的核心，服务的部门也成为领导部门，这也有利于改变以往的后勤管理部门的从属地位。因此，高校的后勤社会改革要想获得真正的成功并且保持可持续的发展，必须通过全新的思维模式来实现后勤服务的创新，而基于协同创新的高校后勤社会服务创新是一个全新的视角。

具体而言，本书将试图逐步深入地探究以下问题。

（1）高校后勤社会改革的历程、现状与相关原因的分析

主要是通过相关文献资料的分析与研究，总结概括出我国高校后勤改革的现状与问题，包括我国高校后勤改革的历程回顾、我国高校后勤改革的主要模式，同时也对发达国家的一些主要模式进行梳理和分析，通过横向的对比找出一些问题的原因和借鉴的经验。

（2）对高校进一步深入后勤社会化改革的理论依据进行梳理

从服务的角度来看高校后勤业务，后勤和学生之间不是一种简单的交易，相反是一种提供给学生学习服务的方式，由于学生需求的特点后勤应该是一个集成与综合的载体。对于高校后勤社会化的服务创新而言，知识是各创新主体提供服务的关键要素，服务产品的优劣很大程度上依赖于提供者的专业知识和专业能力，利益相关者们在服务的提供过程中发生业务时有密切的联系。高校后勤社会化服务是新的服务概念、新的用户界面、新的服务传输机制和新的技术选择的集合体，在此服务创新内容模型的基础上，高校后勤社会化服务创新可以以社会资本理论、协同创新理论、教育成本分担理论和内生增长理论等作为理论基础。

（3）高校后勤社会化改革的分析框架构建与新的突破点

中国高校后勤社会化服务创新视为是一种开放式和协同创新，这有助于高校跳出提供者思维的框架，以下三个方面构成高校后勤社会化服务创新模式的基础：一是高校后勤管理是服务。后勤社会化服务创新先要从服务的角度思考并重新定位高校后勤的运营管理策略，这样才能深化后勤的社会化服务创新。二是让学生参与合作创新和利益相关者的协同创新。让学生参与服务创新过程、有利于挖掘后勤服务的现实和潜在需求。通过与上下游企业、合作伙伴一起进行高校后勤服务创新和深

化服务创新，可以在整合资源的基础上，降低创新成本、缩短创新时间、降低创新风险，构建出创新平台以发挥更好的经济收益和社会收益。三是高校后勤服务商业模式创新。在协同创新平台的基础上构建后勤服务平台，协同创新的主体可以利用这个平台发展后勤相关的业务，使得商业收益不仅是单个产品的收益而是整个平台的收益，不仅有经济效益而且还有非营利性的公共收益。

(4) 多功能文化食堂的社会化服务创新案例实践与分析

多功能文化食堂建设是在广轻进行资源整合和协同创新后勤服务的新理念指导下的建设成果，这一实践行动是在为中国高校后勤社会化服务创新进行“理性、积极和高效的探索”，也是高校后勤社会化服务创新进行大胆的建设性尝试。多功能文化食堂旨在革新中国高校后勤服务模式，对中国高校后勤服务价值链进行了创新型诠释。本书主要阐述广轻多功能文化食堂的创新历程、创新过程中面对的问题、创新的经验与成果。

1.3 本书结构安排

依据以下技术路线（见图 1.1）的逻辑安排，本书主要分为 4 个部分共 12 章，其安排及主要内容如下：

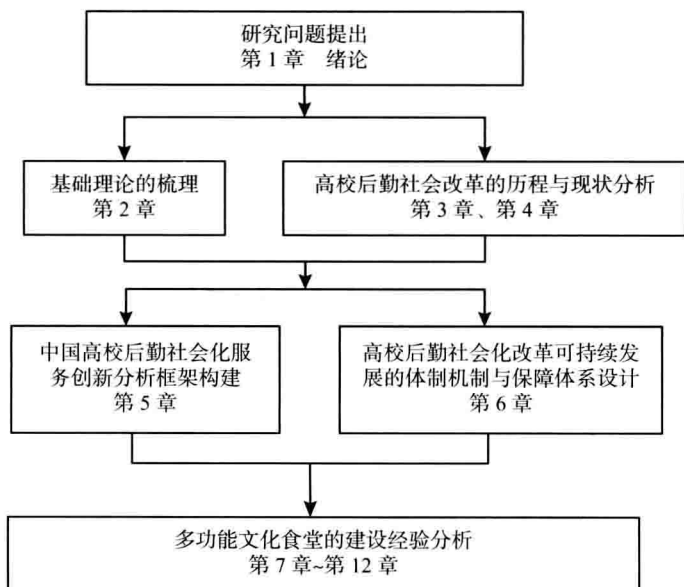


图 1.1 研究思路与技术路线

中国高校后勤社会化服务创新研究：协同创新与体系重构

第1章 绪论：从现实的研究背景和相关理论基础出发，提出本书所要研究的主要问题，并且对全书的结构安排做出安排。

第2章 高校后勤社会化服务创新的理论依据：主要从社会资本理论、协同创新理论、教育成本分担理论、帕累托最优与内生增长理论等理论基础和本书研究主题的关联性做梳理与分析。

第3章 我国高校后勤管理改革历程与现状回顾：对我国高校后勤改革与发展的阶段、高校后勤社会化改革存在的问题等进行了相关分析。

第4章 国内外高校后勤服务管理的主要模式及启示：分析了国外高校后勤服务管理基本运作方式、国内高校后勤改革的主要模式，结合第3章分析基础提出了我国高校后勤社会化改革的对策建议。

第5章 我国高校后勤社会化改革的分析框架与新突破：根据前面的理论分析，构建出高校后勤社会化改革创新的分析框架，并从研究视野、战略合作观念的转变、校企协同创新后勤服务内容的多元化、战略合作的再平衡等几个方面对分析框架做出详细的分析。

第6章 我国高校后勤社会化服务创新机制与保障体系设计：构建出高校后勤社会化改革可持续发展的体制机制与保障体系分析模型，分别从源头的治理、理念的创新、服务价值链的协调、创新鼓励合作的激励、诠释新的后勤文化、服务平台创新等详细展开机制建设分析。

第7章 多功能文化食堂建设背景、内涵新诠释与规划定位：通过对多功能文化食堂建设起、创新与建设背景的分析，对多功能文化食堂的内涵做了新诠释和对多功能文化食堂的规划进行了重新定位。

第8章 多功能文化食堂的协同创新平台与机制建设：包括多功能文化食堂的协同创新服务平台建设、多功能文化食堂协同创新的顶层设计与体系设计、多方共赢与利益互锁的利益平衡机制设计、多功能文化食堂的体制与机制创新建设等方面。

第9章 多功能文化食堂的运营与管理创新：包括考核体系与激励方式的创新、引入酒店管理模式的 multifunctional 文化食堂管理创新、多功能文化食堂的勤工俭学管理制度化创新、多功能文化食堂的全员培训与教育制度等方面的创新。

第10章 多功能文化食堂的服务员工管理创新：通过对后勤社会化的后勤员工人性关怀的必要性分析和后勤社会化的多功能文化食堂服务员工人性关怀内涵的重新诠释，提出了人性关怀的思路与措施。

第11章 多功能文化食堂的实践成效分析及展示：主要从多功能文化食堂的实