

# 数字化转型下高校学费收缴流程优化研究

李文姬

邯郸职业技术学院, 河北 邯郸 056000

DOI:10.61369/IED.2026020009

**摘 要 :** 在教育数字化转型背景下, 高校学费收取是财务管理重要一环, 直接影响学校正常运行以及学生服务质量。目前大多数高校还存在收费过程复杂、各部门配合不到位、服务不到位等问题, 传统的收费方式已经不能满足数字校园建设及学生个性化需求。本文基于高校学费收取实际情况, 在数字化转型背景下对学费收取过程中存在的问题进行剖析, 研究符合学校实际可操作的改进措施, 以期达到简化收费程序、提高工作效率、改善用户体验的目的, 为高校学费收取工作数字化升级提供借鉴, 促进高校财务管理走向精细化、便捷化、人性化。

**关 键 词 :** 数字化转型; 高校; 学费收缴; 流程优化; 财务管理

## Research on Optimization of Tuition Collection Process in Universities under Digital Transformation

Li Wenji

Handan Polytechnic College, Handan, Hebei 056000

**Abstract :** In the context of educational digital transformation, the collection of tuition fees by universities is an important part of financial management, directly affecting the normal operation of the school and the quality of student services. Currently, most universities still have problems such as a complex collection process, inadequate coordination among various departments, and poor service. The traditional collection method can no longer meet the requirements of digital campus construction and the individualized needs of students. Based on the actual situation of tuition fee collection in universities, this paper analyzes the problems existing in the tuition fee collection process under the background of digital transformation, studies feasible improvement measures that are suitable for the actual situation of the school, in order to achieve the goals of simplifying the collection process, improving work efficiency, and improving user experience, providing reference for the digital upgrade of tuition fee collection work in universities, and promoting the financial management of universities towards refinement, convenience, and humanization.

**Keywords :** digital transformation; university; tuition fee collection; process optimization; financial management

## 引言

伴随着信息技术的发展应用到教育教学当中, 高校数字化转型成为提高教学质量以及管理水平的必然趋势, 在高校财务管理中收取学费是最基本的一环, 而收取学费过程是否合理高效对学校的资金流转速度及学生的在校生活都有很大影响。目前很多高校收取学费的方式还停留在传统的模式上, 存在着步骤繁琐、信息不通畅、服务方式单一等缺点, 既加重了财务人员的工作量又给学生及其家长造成诸多困扰<sup>[1]</sup>。因此, 从高校办学实际情况出发, 针对数字化转型下如何改进和完善学费收取程序进行探讨研究, 突破传统收费方式的限制, 使收费程序更加数字化、制度化、便利化, 是高校财务管理改革发展的客观要求也是改善学生服务水平、建设智慧校园的有效途径。

## 一、数字化转型下高校学费收缴流程的现存问题

目前高校学费收取方式虽然逐渐采用数字化方式, 但是仍然不能摆脱传统的管理模式, 在校园实际情况中主要有以下几个问题, 这些问题很接地气、容易被感受到, 也是广大师生比较关注的问题。

### (一) 收缴流程繁琐, 操作门槛较高

大部分高校的学费收取过程还存在环节过多、操作麻烦的情况, 给学生及家长造成困扰<sup>[2]</sup>。一方面, 在缴费之前要让学生本人进行信息核对以及学费数额确认工作, 有的学校还需要学生先登录校园网提出网上缴款申请, 然后跳转到第三方支付页面, 有

作者简介: 李文姬(1968.07-), 汉族, 河北省邯郸市人, 职称: 高级会计师, 本科, 研究方向: 高校财务会计管理。

的还需要打印缴费单据交给学院存档，程序繁琐耗时；另一方面，数字化缴费系统设计不合理，一些系统的界面杂乱无章、指引不清晰，特别是对于年纪较大的父母或者不太了解数字技术的学生使用起来非常困难，经常找不到缴费入口或不能顺利完成付款。另外，有些高校仍然保留着人工服务窗口以备不时之需，但是去线下办理业务就要排队等待，核对信息、交款、取单据等一系列过程耗费大量时间，这显然不符合数字化改革方便快捷的要求<sup>[4]</sup>。

#### （二）部门协同不畅，信息共享不足

高校学费收取工作涉及到财务处、教务处、学生处以及各个二级学院等多个单位，但是目前大部分高校都存在各单位之间相互不了解、配合不到位的情况，形成了“信息孤岛”。财务部门负责学费的计算、收取以及核对等工作，教务部门掌握着学生的学籍变化情况，学生处负责学生的奖助补及暂缓缴纳等事项，各二级学院负责通知学生缴费以及催缴等工作，但是各单位之间缺少有效沟通渠道<sup>[4]</sup>。比如学生休学、退学或者转专业等情况发生时，教务部门不能及时向财务部门提供相关信息，造成财务部门仍然依据原有学籍进行收费，出现多收或者少收现象；学生申请减免学费或者获得资助之后，学生处与财务部门之间沟通不畅，使得减免审核过程冗长复杂，使学生不能如期缴纳费用甚至产生额外滞纳金。这种部门间协作缺失问题不但加大了各部门工作量还容易引起学生投诉，阻碍学费收取工作的开展。

#### （三）缴费方式适配不足，个性化需求未得到满足

在数字化转型背景下，学生及家长对于缴费便捷性、多样性要求日益提高，但是目前一些高校缴费方式比较简单，适应性较差。一方面，一些学校只提供一种网上支付手段而不考虑不同人群需求，在一些农村地区的学生家长并不了解网上支付方法，更愿意采用现金或者银行汇款等方式进行缴费，但是学校的线下缴费点越来越少使得这些家长感到不方便；另一方面，对于经济困难家庭的学生而言，一些学校缺乏相应的延期缴纳或分期付款政策，而且数字平台缺少专门的延期申请入口，学生只能通过线下提交纸质证明材料，过程复杂耗时较长，难以迅速缓解学生的经济压力<sup>[4]</sup>。另外，有些学校的缴费系统不能实现多人代缴的功能，家长无法方便快捷地代替孩子交纳学费，与现今的家庭缴费习惯不符。

#### （四）催缴机制不完善，欠费管理效率低下

学费欠费是高校学费收取过程中普遍存在的一种现象，在目前大多数高校中催缴方式仍然比较落后，效率较低。一方面催缴工作主要是由各二级学院辅导员进行人工通知，辅导员需要一一打电话给欠费学生本人，耗费大量时间和精力而且效果一般，有的学生有故意拖欠行为；另一方面缺少数字化催缴提醒手段，不能根据不同学生的欠费情况进行个性化提醒，比如对于家庭经济困难的学生未能按时缴费，不分情况是一方资金未到或是另一方有意拖延而一视同仁地发出催缴函件，易引起学生的反感。另外对欠费学生的管理不到位，没有形成完整的欠费台账，不能及时了解学生的欠费原因以及缴费进度，难以有针对性地开展催缴工作，造成一些欠费长期无法回收，影响学校的正常运转<sup>[4]</sup>。

## 二、数字化转型下高校学费收缴流程优化的原则

高校学费收取程序改进应以数字化转型为背景，在此基础上

结合各校具体情况以及师生实际需求，遵循以下几点要求来保证所提出措施切实可行、有效果而不是流于形式上的改进。

#### （一）便捷性原则

便利性是流程优化的目的所在，在线缴费以及线下补缴都要简化步骤，降低难度。在线缴费平台要优化界面设计，指引清晰明了，“一查即知、一按即付”，线下缴费也要保证必要的窗口数，精简核对、缴费、取单据等程序，缩短师生等待的时间，使学生家长可以方便快捷地完成缴费。

#### （二）协同性原则

消除部门之间的信息孤岛，加强财务处、教务处、学生处以及各二级学院等单位间的沟通协作，建立有效的信息共享制度，做到学生的学籍信息、资助信息、缴费信息及时更新同步，防止因信息不同步造成缴款错误或者重复操作等问题发生，提高收款工作整体工作效率。

#### （三）人性化原则

充分考虑到各类学生群体需求，在具备较强数字化操作能力的学生以及对数字化操作不太熟悉的学生及其家长之间提供多种缴费方式选择；对于家庭经济困难学生，完善缓缴、分期付款制度，减少手续办理环节，体现人文关怀，防止因为交费而影响到学生的正常学习生活。

#### （四）安全性原则

数字化缴费包含学生的个人资料以及资金安全等内容，在流程改进的同时要注重安全防护工作，做好信息保存及传递过程中的保护措施，防止信息泄露或者资金被窃取等情况发生；另外还需要完善缴费信息核对制度来保证缴费信息正确无误，杜绝多收或少收现象的发生。

## 三、数字化转型下高校学费收缴流程优化的具体路径

针对以上存在的问题以及优化的原则，基于高校的实际办学情况，在流程精简、部门联动、服务改善、制度健全这四个方向，给出切实可行、贴近实际的改进措施，促进学费收取工作的信息化改革。

#### （一）简化收缴流程，提升操作便捷性

高等院校全面执行《政府会计制度》新标准体系，是高等院校财务制度的一次重大变革，也是对高校学费收缴管理工作的规范，同时对高校学费收缴管理工作提出了更高要求。在落实《政府会计制度》时，高等院校应转变理念，着眼落实权责发生制和绩效管理，增强运用新制度规范和约束相关财务活动的自觉性，全面而准确地记录学费收缴过程，进而真实地反映高等学校学费收缴情况。高等院校需要积极适应新形势和新要求，创新高校学费收缴工作方式方法，不断推进学费收缴管理工作体系、制度和手段的现代化建设，切实做好学费收缴管理工作。以“减环节、减操作、减耗时”为目标，简化学杂费收取过程。一方面优化网上缴费系统，合并缴费入口，实现校园一卡通认证，在校学生不用再多次登录账号就可以查看自己应缴费用并进行缴纳；另一方面对网站页面进行改版升级，增加明确指示标志，对于年长者或者来自乡镇地区的家长朋友可以开启“长辈模式”、“简化模式”，使他们更易上手<sup>[4]</sup>。另一方面去除多余审批程序，学生在网上支付后，由系统自动生成电子版收款单据，不需要再到学校去打印章版凭

证,电子版收据可以在校园网或手机端随时查阅,“付款即备案”。另一方面适当保留人工窗口服务,为不了解网络支付方式的学生及家长保留少量的人工柜台,可使用现金、刷卡等方式缴费,并有专人指导他们如何在线上办理业务,满足各类人群需求。

### (二) 强化部门协同,打破信息孤岛

高校应构建学费收缴内部控制制度,用制度约束学费收缴行为。一是明确各个岗位的职责权限,做好不相容岗位相分离,分别设置应收管理岗和实收管理岗,确保学费收缴安全高效。二是设置学费收缴复核岗,全面监督复核学费收缴工作,对收缴参数、录入信息、项目标准、变动信息等严格管理,确保信息的准确无误。三是规范学费收缴资金使用,系统处理财务数据,做到账目清晰,有效把控学费收缴的资金安全。四是建立绩效考核奖惩机制。压实学费收缴工作责任,明确各部门、院系及相关人员在学费收缴工作中的具体职责,将学费收缴率纳入学校岗位和管理人员年终考核指标,提高各单位和人员工作的积极性和责任感。建立健全部门联动机制,做到信息互通,提高收缴工作协作效率。一方面搭建一个统一的数字化管理系统,把财务、教务、学生以及各个二级学院等部门的信息集中在一起,使学生的学籍变化情况、资助申请及缴费状况等可以即时更新,保证财务部门能第一时间掌握到学生相关资料并正确计算学费;另一方面划分好各部门责任,财务部门负责学费核算、收取、核对和电子凭证管理;教务部门负责及时更新学生学籍变动信息;学生处负责学生资助、缓缴申请审批以及相关信息传递;各二级学院负责通知学生缴费、配合催缴并向学校反馈学生缴费困难情况,“各司其职、密切配合”<sup>[8]</sup>。最后还要有定期交流制度,在每个月召开一次碰头会,互相通报收缴过程中出现的信息传递问题,共同探讨解决方案,保证流程畅通无阻。

### (三) 优化缴费服务,满足个性化需求

以满足学生及家长需求为导向,改进缴费方式,提高服务质量。一方面增加缴费渠道,在原有微信、支付宝、银行卡等方式基础上保留现金、银行汇款等传统支付手段,并开通“多人代缴”,家长可以绑定子女账户方便快捷地给子女交费,解决家长代缴不便问题;另一方面改善对家庭经济困难学生的缴费服务,在数字化平台上开设专门的暂缓缴纳、分期缴纳申请通道,学生可在线提交相关证明文件,简化审核程序,加快办理速度,同时公示暂缓缴纳、分期缴纳的具体规定以及操作步骤,使学生充分

知晓相关政策;另一方面开展缴费指导工作,设立网络咨询窗口、热线电话,指定专人解答学生和关于缴费的相关问题,及时处理缴费中遇到的问题,提高师生满意度<sup>[9]</sup>。

### (四) 完善催缴机制,提升欠费管理效率

构建数字化催缴体系,加强欠费管理,提升学费收取效率。一方面建设数字化催缴系统,根据学生欠费状况进行自动化的个性化催缴短信推送,在此基础上对于家庭经济困难的学生推送缓缴申请指南链接,在此基础上对于恶意拖欠学费的学生推送催缴通知以及滞纳金警告信息,同时允许辅导员通过该平台发送催缴信息以增强催缴效果;另一方面建立健全欠费台账,及时更新学生的欠费金额、欠费理由及缴费进展等相关内容供财务处及各二级学院查询以便于掌握学生的欠费情况并采取相应的催缴手段;另一方面加大与学生及其家长的联系力度,在欠费学生身上,辅导员主动询问其欠费原因,为家庭经济困难的学生提供帮助他们办理资助或者延期付款手续的服务;对有意拖延缴费的学生,对其进行耐心的思想工作使其认识到按时缴纳学费的重要性从而尽快完成缴费任务保证学校能够顺利地收取全部学费<sup>[10]</sup>。

## 四、结论

数字化转型给高校学费收取工作带来新机遇同时也提出更高要求。目前高校学费收取过程中存在手续复杂、部门配合不到位、服务不到位、催缴方式不合理等问题,影响到收取工作的效果以及效率,也降低师生满意度。高校要以自身办学情况为基础,在方便快捷的基础上注重协同合作与人性化服务的同时保证安全性,采取精简收取程序、加强各部门之间的协作配合、改善缴费体验、健全催缴措施等方式进行学费收取流程数字化改造,突破原有模式限制,使收取工作更加精细、便捷、贴心。通过流程再造不仅可以减少财务人员及辅导员的工作量,提高学费收取速度和资金回笼速度,而且可以提高学生及其家长的满意度,对高校智慧校园建设和发展起到积极作用。今后高校还需要继续关注数字技术进步并根据师生的需求不断改进和完善学费收取方式方法,使数字技术真正应用于学费收取当中去,促进学校财务管理能力的发展。

## 参考文献

- [1] 史文敏. 内部控制视角下的高校学费管理问题及对策研究[J]. 中国乡镇企业会计, 2025, (14): 59-61.
- [2] 王莉. 高校学费管理面临的挑战及解决方案探讨[J]. 行政事业资产与财务, 2025, (04): 46-48.
- [3] 王利. 关于优化高校学费收缴管理的思考——以M大学为例[J]. 财务管理研究, 2024, (09): 79-86.
- [4] 信丽芳. 高校学费收缴管理中面临的问题及对策[J]. 西部财会, 2023, (11): 39-41.
- [5] 毛斌, 何莎, 田晓梅. 浅谈高校学生学费欠费问题及解决措施[J]. 行政事业资产与财务, 2023, (07): 115-117.
- [6] 王慧敏, 周艳, 丁其根. 新《政府会计制度》下高校学费收缴核算新模式探讨[J]. 会计师, 2022, (21): 110-112.
- [7] 陈玲. 《政府会计制度》下高校学费核算新模式研究[J]. 财会学习, 2022, (03): 61-64.
- [8] 石磊. 关于持续优化高校学费管理体系的探讨[J]. 经济师, 2021, (12): 121+123.
- [9] 姚升钢. 政府会计制度实施对民办高校财务管理的影响研究[J]. 中国总会计师, 2021, (10): 138-140.
- [10] 韩东. 高校学费收缴问题及解决对策[J]. 行政事业资产与财务, 2021, (15): 111-112.