

数智时代高校离退休服务管理工作质量提升的实践与思考

刘金亮

东北师范大学, 吉林 长春 130024

DOI: 10.61369/VDE.2025290005

摘 要 : 随着数智技术的飞速发展和广泛应用, 高校离退休服务管理工作也迎来了改革的新契机。对此, 本文围绕数智时代高校离退休服务管理工作质量提升进行深入研究, 旨在为提升高校离退休服务管理工作质量、推动高校管理数智化转型提供一些有价值的借鉴和参考。

关 键 词 : 数智时代; 高校; 离退休服务管理; 质量提升

Practice and Reflection on Improving the Quality of Retirement Service and Management in Universities in the Digital-Intelligent Era

Liu Jinliang

Northeast Normal University, Changchun, Jilin 130024

Abstract : With the rapid development and extensive application of digital-intelligent technologies, the retirement service and management work in universities has ushered in new opportunities for reform. In response to this, this paper conducts an in-depth study focusing on the quality improvement of retirement service and management in universities in the digital-intelligent era. It aims to provide valuable references for enhancing the quality of retirement service and management in universities and promoting the digital-intelligent transformation of university management.

Keywords : digital-intelligent era; universities; retirement service and management; quality improvement

引言

当前, 数智技术如大数据技术、人工智能技术、物联网技术等飞速发展, 社会各个领域的运行模式和发展形态发生了显著改变^[1]。数字化转型已经成为各行各业发展的主要趋势。高校离退休服务管理工作是高校管理体系的重要组成部分, 其服务对象主要是为高校发展做出突出贡献的老年群体。以往, 离退休服务管理工作主要依赖人工, 服务管理模式陈旧, 不仅难以满足离退休人员的多元化需求, 同时也存在管理工作效率低下、资源损耗严重的情况。对此, 在数智时代背景下, 高校应与时俱进, 充分认识到数智技术的重要价值, 将其运用到高校离退休服务管理工作中去, 以此简化服务流程, 创新服务管理模式, 提升工作效果和质量, 更好地满足高校离退休人员的个性化需求, 为推动高校管理数智化转型奠定基础。

一、数智时代提升高校离退休服务管理工作质量的意义

(一) 保障离退休人员合法权益, 满足其个性化需求

高校离退休人员为高校建设和发展做出了重要贡献, 保障其合法权益, 满足他们的个性化需求, 提升其幸福感是高校义不容辞的责任^[2]。在数智时代背景下, 可以利用数智技术构建离退休服务智能管理平台, 该平台具备丰富的服务功能, 如体检预约、医保报销、养老金发放等, 能够为离退休人员提供个性化服务, 极大地减少资源损耗。例如, 离退休人员可通过手机 APP 快速预约

体检, 足不出户就可享受高效服务。此外, 还可以利用大数据技术, 收集和分析相关数据, 了解他们的实际需求, 从而为离退休人员提供针对性服务, 更好地满足他们的个性化需求, 提升生活幸福感。

(二) 优化高校管理资源配置, 提升服务管理工作效率

传统高校离退休服务管理工作存在诸多问题, 如资源整合难度较大、工作流程复杂烦琐、工作效率较低等, 严重影响服务管理工作质量的提升^[3]。而在数智时代背景下, 通过运用数智技术, 可以有效简化离退休服务管理工作流程, 实现资源整合和共享, 大幅提升服务管理效率。例如, 通过构建离退休人员数据库, 整

合他们的各项数据，可以实现信息资源的集中管理和共享。同时，还可以运用智能管理平台简化服务流程，实现线上申报、审核、审批，减少人工干预，提升服务管理效率。

（三）传承高校优良传统，营造和谐稳定的校园氛围

高校离退休人员是高校发展历程的参与者和见证者，他们拥有丰富的教学经验和大量的科研成果。通过构建智能管理平台，离退休人员可借助平台的沟通渠道，与在校师生开展沟通交流，分享教学经验，不仅能够丰富离退休人员的生活，还能充分发挥其教学和科研优势，提升高校教学和科研水平。此外，还可以通过智能管理平台，开展各种实践活动，如线上书法展览、唱歌活动等，以此丰富离退休人员精神生活，营造敬老、爱老的校园氛围。

二、数智时代高校离退休服务管理工作存在的主要问题

（一）基础设施薄弱，平台功能不完善

数智化基础设施是高校离退休服务管理数智化转型的重要基础。当前，部分高校数智化基础设施建设较为滞后，严重影响离退休服务管理工作质量的提升^[4]。具体来讲，首先，部分高校尚未构建统一的离退休服务管理智能平台，各类资源分散在多个不同部门，信息孤岛现象凸显。其次，已经构建的智能平台功能并不完善，存在技术落后、功能单一的问题，难以满足离退休人员的多元需求。

（二）服务供给与需求不匹配，精准服务水平不高

精准服务是数字时代高校离退休服务管理工作的核心目标之一。当前，部分高校在离退休服务管理方面存在服务供给与需求不匹配情况，精准服务水平不高，难以满足离退休人员的个性化服务需求。一方面，高校离退休服务管理部门对离退休人员缺乏深入了解，需求信息收集不全面，难以准确把握不同离退休人员的个性化需求^[5]。另一方面，缺乏大数据、人工智能等数智技术的支撑，难以对收集到的需求数据进行深度分析和挖掘，导致精准服务水平不高，难以为离退休人员提供个性化服务。

（三）数字素养参差不齐，数智化服务普及难度较大

由于年龄、精力、知识结构等多种因素的影响，部分离退休人员数字素养参差不齐，难以熟练运用手机、电脑、平板等智能设备，对人工智能、大数据等数智技术缺乏了解和认知，从而难以享受高质量数智化服务。此外，高校对离退休人员缺乏针对性培训，导致其数字素养的提升缓慢，难以满足离退休人员的多元化需求。

（四）数据安全与隐私保护机制不完善，安全风险加剧

数智化离退休服务管理工作需要海量人员数据作为支撑^[6]。因此，数据安全与隐私保护机制建设就显得尤为重要。然而，部分高校数据安全与隐私保护机制并不完善，存在较大的安全风险。一方面，部分高校离退休人员数据库缺乏完善的安全体系，并未运用先进的安全技术手段，容易遭受黑客攻击、病毒入侵等安全威胁。另一方面，部分高校数据安全管理机制不完善，对数据的

采集、运用、分析等各个环节缺乏有效监管。此外，部分工作人员数据安全意识薄弱，在工作中存在违规操作，这也在一定程度上加剧了数据安全风险。

三、数智时代高校离退休服务管理工作质量提升的实践路径

（一）完善基础设施建设，构建一体化服务管理平台

首先，高校应加大资源投入力度，整合现有资源，构建一体化服务管理平台^[7]。平台应具备服务办理、信息发布、交流互动等多种核心功能，能够为离退休人员提供便捷、高效的服务。例如，该平台具备健康体检功能，离退休人员可自行登录服务管理平台，根据自身需求，完成体检预约，更好地享受健康服务；还可以通过该平台的养老金查询服务，随时随地查询养老金到账情况。通过这种方式，满足离退休人员的多元化需求。

其次，高校还应为离退休人员配备智能化设备。在离退休人员活动中心、家属楼、社区医院等场所，可以配置智能设备，如智能门禁、紧急呼叫系统、智能服务终端等；还可以为离退休人员提供智能手表、智能轮椅等设备，实时监测其健康情况，为其生活提供便利。同时，还应加强平台与智能设备的互联互通，实现数据信息的共享和同步更新，提升服务管理智能化水平。最后，制定常态化维护机制。定期对一体化服务管理平台、智能设备等进行维护，确保其始终处于健康运行状态。

（二）构建精准化服务供给体系，提升服务匹配度与实效性

首先，高校应完善离退休人员调研机制，通过多种方式，如问卷调查、实地调研、线上调研、访谈交流等，全面了解离退休人员的基本信息，掌握他们的多元需求，建立健全离退休人员综合数据库。同时还可以将大数据、人工智能等数智化技术引入，对相关数据进行全面分析，精准识别不同离退休人员的个性化需求，从而为服务管理工作的开展奠定基础。其次，构建个性化服务供给体系。针对不同年龄、不同身体状况、不同兴趣爱好的离退休人员，可以为其提供个性化服务，从而提升服务管理工作实效^[8]。例如，针对喜爱书法的群体，可开展各类书法鉴赏、竞赛活动；针对那些身体状况不佳的群体，可定期提供上门护理、生活照护、心理慰藉等服务。最后，应构建动态调整机制，定期对服务效果进行全面评估，并根据离退休人员反馈，及时调整服务内容以及模式，以此提升服务实效。

（三）强化数字素养培育，助力离退休人员融入数智生活

首先，高校应建立健全离退休人员数字素养培养机制。根据离退休人员的数字基础以及实际情况，开展分层培训活动，以此提升其数字素养。培训方式可根据实际情况，采用线上与线下相结合的方式，以此更好地满足离退休人员的实际需求。培训内容包括但不限于智能设备操作、APP应用、网络安全教育等。其次，应加强数字安全教育，可通过专题讲座、线上直播、宣传栏、微信公众号等方式，向离退休人员普及电信诈骗、个人信息保护等知识，提升其数字安全意识。最后，还应营造良好的数字氛围。可组织离退休人员开展实践活动，如数字技能竞赛、文体

活动等，鼓励他们积极运用数智设备，增强他们对智能设备的了解和认知，为其更好地融入智能时代奠定基础。

（四）健全数据安全与隐私保护机制，筑牢安全防护防线

数据安全与隐私保护是数智化服务管理工作开展的重要基础^[9]。首先，高校应完善数据安全与隐私保护管理机制，针对数据收集、存储、传输等各个环节，制定严格规范的操作流程，明确各阶段的责任，确保数据安全主体责任明确。同时，还有必要制定数据安全应急预案，并定期开展安全演练，提升应对突发安全事件的能力。其次，构建数据安全防护体系。运用先进的安全防护技术，如访问控制、入侵检测、身份认证等，对离退休人员数据库和服务管理平台进行安全防护，以此避免数据泄露、盗用等问题的发生。例如，可以利用访问控制技术，设置严格的访问权限，只有经过授权的工作人员才能够访问相关数据；利用入侵检测技术对恶意入侵

进行检测，并及时发送预警信息，提醒工作人员加强防范工作。最后，要加强工作人员安全意识教育。定期开展专题培训活动，通过案例分析、情景模拟等方式，增强员工安全意识。同时，还应建立考评机制，员工培训后，还需要经过考核评估。若评估结果不合格，则需要进行二次培训，直至考核通过^[10]。

四、结语

总之，在数智时代背景下，高校离退休服务管理工作也迎来了改革的新契机。高校应紧跟时代发展趋势，充分认识到数字技术的重要价值，并通过多种方式和手段，完善基础设施建设

构建精准化服务供给体系、强化数字素养培育等，提升服务管理工作质量和离退休人员幸福感，推动高校管理数智化转型。

参考文献

[1] 温小佳, 陈昊珏. 高校离退休服务管理工作高质量发展的实践与思考 [J]. 就业与保障, 2024, (04): 175-177.
[2] 郑雅宾. 新时期高校离退休管理服务现状、问题与对策 [J]. 办公室业务, 2024, (06): 165-168.
[3] 崔庆华. 做好企业离退休职工社会化管理服务工作的思考 [J]. 四川劳动保障, 2024, (02): 20-21.
[4] 那海斌. 浅谈农业科研单位离退休干部管理与服务工作——以经济作物研究所为例 [J]. 农业开发与装备, 2024, (02): 2.35-237.
[5] 王兵. 社会化管理新形势下企业离退休工作的思考 [J]. 现代企业文化, 2023, (35): 13-16.
[6] 杨承源. 人口老龄化下事业单位离退休人员管理服务研究 [J]. 财经界, 2023, (18): 168-170.
[7] 李慧. 新时代老干部精神文化生活服务研究 [D]. 山西大学, 2023.
[8] 高丽佳. 从心理需求和社会支持方面做好离退休老干部管理服务 [J]. 新西部, 2023, (02): 99-101.
[9] 孙雨晨. 新形势下离退休干部服务管理工作的思考 [J]. 公关世界, 2022, (22): 48-50.
[10] 张振利, 刘健鹰. 朝阳县以党建为引领扎实做好离退休干部服务管理工作 [N]. 朝阳日报, 2022-11-23(006).