

数智驱动高校行政管理流程再造与服务效能提升研究

刘希坤

鞍山师范学院, 辽宁 鞍山 114005

DOI: 10.61369/ETR.2026150038

摘 要 : 在国家教育数字化战略以及教育强国背景之下, 数智技术使高校行政管理工作由“经验驱动”到“数据驱动”, 由“科层管理”到“协同治理”。本文基于技术赋能、协同治理相关理论并结合高校具体事例探讨数智如何促进高校行政管理流程再造及其意义, 同时针对技术融合不深入、数据壁垒未打破、制度匹配不到位、数字能力欠缺等问题进行反思, 在此基础上提出“技术赋能—流程优化—服务提质—治理提效”的闭环模式, 在流程拆解、技术适配、制度重建、能力培养四个方面给出对策建议, 并从制度、技术、人才、安全四个方面构建保障机制以期对高校行政管理数字化转型和服务水平提升起到借鉴作用。

关 键 词 : 数智驱动; 高校行政管理; 流程再造; 服务效能; 治理现代化

Research on Digital Intelligence-Driven Process Reengineering and Service Efficiency Improvement of University Administrative Management

Liu Xikun

Anshan Normal University, Anshan, Liaoning 114005

Abstract : Under the background of the national education digitalization strategy and the construction of an education powerhouse, digital intelligence technology has transformed university administrative management from "experience-driven" to "data-driven", and from "bureaucratic management" to "collaborative governance". Based on theories related to technology empowerment and collaborative governance, combined with specific university cases, this paper explores how digital intelligence promotes the process reengineering of university administrative management and its significance. At the same time, it reflects on problems such as inadequate technology integration, unbroken data silos, mismatched systems, and insufficient digital capabilities. On this basis, a closed-loop model of "technology empowerment — process optimization — service quality improvement — governance efficiency enhancement" is proposed, and countermeasures and suggestions are given in four aspects: process decomposition, technology adaptation, system reconstruction, and capacity building. Additionally, a guarantee mechanism is constructed from four dimensions: system, technology, talent, and security, aiming to provide references for the digital transformation of university administrative management and the improvement of service levels.

Keywords : digital intelligence-driven; university administrative management; process reengineering; service efficiency; governance modernization

引言

(一) 研究背景

《教育强国建设规划纲要(2024—2035年)》以数智化转型推动高等教育治理现代化, 大数据、人工智能等数智技术正让高校行政工作趋于扁平化、智能化。兰州理工大学建设数智校园运行中心及四大中台, 实现智慧决策与一站式服务, 彰显数智技术力量; 然而大多数学校信息化水平不高, 存在系统不能互联互通、数据不畅通、流程复杂等问题, 降低工作效率及服务水平, 探索用数智引领行政管理变革势在必行。

(二) 研究意义

在理论价值方面, 丰富数智治理以及高校行政管理相关研究内容, 厘清数智技术与行政流程的关系, 拓宽技术创新对于高校治理的影响领域, 带来新的启发。在实践意义方面, 结合高校工作中遇到的问题给出有针对性的解决措施并提升工作效率, 在郑州商学院“一网通办”的优化与完善上, 在兰州理工大学智慧校园建设的过程中起到一定参考价值, 可以做到“数据多跑路、师生少跑腿”。

（三）研究思路与方法

本文采取“理论建构——现实诊断——路径设计——保障措施”思路，在文献基础上归纳总结数智治理、流程再造相关理论；以郑州商学院、兰州理工大学等高校为例对其做法及存在问题进行剖析；再对比借鉴国外优秀经验和我国成功案例给出具体建议。

一、核心概念界定与理论基础

（一）核心概念界定

数智驱动是不同于传统数字化转型的高级管理模式，在大数据、人工智能基础上，实现“数据要素化——算法模型化——决策智能化”，把数据当作一种重要的生产要素，用算法解析治理场景和业务流程，进而让决策、执行与服务更智能，让数据价值得到充分体现的同时也使治理能力大大提升^[1]。

高校行政管理流程再造是以数字智能技术为基础，以促进治理现代化和建设服务型大学为目的，在高校行政审批、资源配置等进行重新划分、优化和完善，消除部门之间隔阂及信息孤岛问题，使各个部门相互协作，每个环节都可以畅通无阻，形成高效便捷管理模式，提升整体治理能力和效率。

服务效能是评价高校行政管理现代化的重要综合指标，是指投入与产出的关系以及目标和要求是否一致，如行政效率（办事的速度、程序简化程度等）、服务质量（学生、老师对服务的满意度和服务质量的准确性等）、治理效益（资源配置合理性和决策正确性等）^[2]。

（二）理论基础

技术赋能理论是指技术并不是一种治理工具，而是影响治理方式和权力关系的力量。数智技术以“赋权”、“赋能”的形式让高校行政管理从“管理控制”到“服务赋能”。

协同治理理论是认为应该在各方共同参与合作管理的基础上，数字技术平台用一致的数据规范以及工作流程使各个单位之间、上级与下级之间能够实现有效沟通，消除“部门分割”、“权责不清”，从而实现一个“领导负责——管理人员执行——师生反馈”的过程^[3]。

数字治理理论是在重视技术与制度的关系之上提出了“技术—制度”的理念，在数智时代对流程进行再造的同时也要做到技术进步和制度变革相互促进，以制度推动技术更好地发挥作用。

二、数智驱动高校行政管理流程再造的现实困境

（一）技术层面：融合不深与支撑不足

第一个问题是系统碎片化严重，教务、财务等重要系统分布在各个处室，技术标准不同、数据接口不通，形成一个个信息孤岛，导致业务割裂、材料重复提交的问题；第二个问题是技术应用表面化，大多数只是实现了业务上网、流程在线，缺乏智能分析、辅助决策的功能，在某些地区还需要人工操作，智能化水平不高且决策不够准确^[4]；第三个问题是硬件设施不足，有的学校网络带宽、计算能力等不足，不能支持大量数据处理、复杂模型训练的任务，影响数智化治理的应用。

（二）流程层面：结构僵化与协同缺失

传统流程是以科层制为基础，层级过多、审批环节冗长、重

复工作，使处理相关事宜耗费大量时间和精力，给师生带来不便^[5]；跨部门协作难度大，职责不明晰、要求不一致，在涉及众多部门的工作上，师生需向多个单位提出申请，工作效率低下。服务关注点在于便于管理或各个部门自身利益，具有滞后性和片面性，无法有效掌握需求并给予相应帮助，距离建设服务型大学的要求相去甚远^[6]。

（三）制度层面：适配滞后与保障不足

数智化转型相关制度更新滞后，缺少统一的数据治理、流程管理和跨部门协作规章制度，数据采集、共享和使用缺乏明确的标准以及相应的责任划分，无法从制度上破除数据壁垒。考核评价仍然注重过程合法，忽视服务质量和对象的感受，缺乏对于流程优化、服务创新的鼓励措施，无法调动行政管理部门自身改革的积极性^[7]。

（四）人员层面：数字素养与理念滞后

行政管理人员数字素养不高，缺乏大数据分析能力、智能化工具运用等基本功，“不会用、不敢用、不善用”新技术，是人才短板。治理思想受科层制以及控制型管理的影响，一些负责人重视技术上马、忽视流程再造，注重表面上线、忽视实际效果，阻碍数智治理模式变革。师生参与度不够高，在流程再造中往往是由职能部门自上而下进行，缺乏持续性反馈，造成某些数字化服务不能满足师生需求。

三、数智驱动高校行政管理流程再造与效能提升的实践路径

（一）流程解构：基于需求导向的痛点梳理

核心流程清单化梳理是从师生办理频率较高的事项入手，整理出行政审批、公共服务等工作内容，形成核心流程清单，明确每一个流程涉及的环节、责任人及时间要求，使流程有边界、运行可见，例如兰州理工大学梳理出190多个一级流程指标，建立流程管理机制^[8]。

痛点问题精准诊断要通过问卷调查、流程穿行测试等方式对全流程进行梳理，发现痛点难点，并形成问题、责任、整改措施“三个清单”，解决问题。例如对于“报销难、报销慢”的问题，减少审批环节，推广电子发票及在线审批。

流程标准化重构是以最小必要、最优路径为标准，在取消不必要的审批的同时，整合相同的工作流程，建立简洁高效的新工作流程，实现高频事项全流程网上办理。例如郑州商学院把200多个高频事项接入到“一网通办”，提高了办事效率以及学生满意度^[9]。

（二）技术适配：构建数智化支撑体系

要建设统一数字基座，借鉴兰州理工大学“1481”的做法，设立数据、业务、视觉、物联网的四个中台，统一的技术体系、

标准的数据格式，汇聚分散各个应用系统，使重要信息“一数一源、全量共享”，建立决策驾驶舱，方便数据呈现和分析决策。

要加大智能技术应用范围，在审批、报销等高频率工作上使用RPA，实现重复劳动自动化，减少成本投入及出错率；通过大数据和用户画像分析，洞察师生需求，使服务从“被动回应”到“主动预见性、精准供给”，提升服务质量。

要拓展全方位智慧服务，“一网通办”平台提升，在PC端、手机端、自助终端提供服务，“一次认证，全网通办”。提供“无感审批”、“免申即享”等高级服务，如奖学金、助学金自动核发，职称申报全程网上办理，简化办事流程，提升用户体验感。

（三）制度重构：完善协同保障机制

要健全数据治理体系，出台《数据资源共享管理办法》《数据安全治理规定》等文件，对数据整个生命周期各环节进行详细规定以及职责分工，用制度打破“数据孤岛”，同时也要关注数据安全和个人隐私问题，如郑州商学院通过制度使各部门间的数据流动更为便捷^[10]。

要改善跨部门协同治理机制，由校领导牵头成立数字化转型工作组，在信息化部门带领下，各相关单位参与，技术人员支持的情况下，开展跨部门协商、联合审批等工作，从而改变以往“各部门各自为战”的局面，形成全校一盘棋的局面。

要创新效能导向考核评价机制，以服务效能为核心、以师生满意度为标准开展考核工作，在流程简化程度、一网通办率、师生满意度等多方面进行考核并且合理分配各个指标所占权重，让被考核人成为考核人，如河南工程学院提高服务对象评价所占比重，推动改革内生动力。

（四）能力建设：提升数字素养与服务意识

要开展分层次分类别精准培训，对一线员工开展智能平台操作、数据分析等培训；对管理者加强数智化治理理念及流程再造思维的培训，让管理者从传统管理控制转向以服务为导向、基于数据做出决策。

要建立健全师生参与共治机制，开设网络反馈平台、意见箱等渠道听取各方意见，定期组织师生代表进行交流讨论、服务平台测试与评价等活动，在兰州理工大学的一站式服务大厅就有专门意见反馈处便于学生提出建议并且能够立即答复。

要培养数智赋能服务文化，通过多种形式进行培训、宣传、树立榜样等方式，树立“以师生为中心”的理念，在全校营造一种积极向上的氛围，在全校上下倡导勇于创新、善于合作的文化气息，使管理人员从过去的“管理者”变成现在的“服务者”、“赋能者”。

四、数智驱动高校行政管理流程再造的保障体系

（一）制度保障：完善顶层设计，强化统筹引领

把数智化转型以及流程再造纳入学校事业发展中长期规划，在校内发布《行政管理数字化转型实施方案》，明确转型的方向、主要内容以及责任分工，形成全校一盘棋的强大合力。同时做好数据治理、安全保护等工作，“顶层设计—制度支撑—落实落细”，如郑州商学院的一系列规定促进该校数字化转型等。

（二）技术保障：夯实数字底座，强化基础支撑

加大投入力度，对数据中心、网络环境、算力平台等进行升级与改造，提升网络承载能力和数据处理能力，如兰州理工大学建成算力数据中心，为智能化应用提供支持；建立技术迭代及运维优化机制，与企业开展交流与合作，紧跟潮流发展步伐，持续改善和完善平台功能，拓展使用范围。

（三）人才保障：建强专业队伍，完善组织体系

组成以信息技术人员、业务骨干、师生代表等组成的团队完成整个项目的设计、实施与评估工作，在各个部门、各个学院指定信息化联络员并明确其责任分工，形成“学校统一领导、部门牵头、专人负责、全校上下通力合作”的工作模式，实现从技术到业务的应用。

（四）安全保障：健全防控体系，筑牢安全底线

建设“技术防护、制度保障、人员管理”三位一体安全保障体系。技术层面采取数据加密、访问控制、容灾备份等措施；管理层面做到数据分层分级管理，严格权限管理和问责制；人员层面定期开展信息安全培训工作，提升相关人员信息保密意识和防护水平，使数智化进程得以持续健康地发展。

五、结论与展望

数智化赋能高校行政管理流程再造是教育数字化战略的重要内容，也是推进高校治理现代化的有效途径。通过对相关文献进行梳理总结以及结合具体事例，本文阐述流程再造的含义及其意义，在此基础上提出技术、流程、制度、人员四个方面的困难问题，并提出“流程解构——技术适配——制度重构——能力建设”的解决思路以及“制度——技术——人才——安全”的全方位保障措施。

实践证明，高校行政管理数字化转型关键是破除“信息孤岛”、“部门壁垒”，把技术赋能与流程优化结合起来，把制度创新与观念变革统一起来。今后，高校要不断加强数智技术和行政管理工作结合力度，在以师生需求为导向基础上不断改进流程和服务，不断完善治理体系、提高治理效能，使行政管理由“数字化”到“智能化”，助力教育强国建设奠定良好基础。

参考文献

- [1] 王佑镁，伍海燕.数智时代高校治理体系的重构与路径创新[J].高等工程教育研究,2024(02):136-142.
- [2] 南通师范高等专科学校现代教育技术中心.高校教育数字化治理发展与模式构建[J].中国电化教育,2024(10):77-83.
- [3] 陈劲，吴波.数智化赋能高等教育治理变革[J].清华大学教育研究,2023(06):1-9.
- [4] 刘春雷.数智驱动大学治理现代化的实现逻辑[J].中国教育报,2026(02):09.
- [5] 李立国，王晴.高等学校治理现代化的内涵与实现路径[J].教育研究,2022(08):42-53.
- [6] 张治勇，吴南中.教育数字化转型的核心要义、实践困境与推进路径[J].中国教育科学,2023(05):28-35.
- [7] 孟卫东，何建宇.高校行政管理流程再造的理论与实践探索[J].国家教育行政学院学报,2022(11):63-71.
- [8] 甘肃省教育厅.“数”见未来“智”绘新景——兰州理工大学校园治理现代化的深刻变革与实践[EB/OL].http://jyt.gansu.gov.cn/jyt/c070702/202510/174230771.shtml,2025-10-01.
- [9] 河南省教育厅.郑州商学院：以智慧校园建设全面推进教育数字化转型[EB/OL].http://m.jyt.henan.gov.cn/2026/01-27/3314640.html,2026-01-27.
- [10] 河南省教育厅.河南工程学院：坚持“四注重”扎实推进二级单位评价改革[EB/OL].http://m.jyt.henan.gov.cn/2024/10-17/3074799.html,2024-10-17.