

绿色低碳视角下的高校接待服务路径研究

许瑾^{1*}, 靳瑞明¹

(1.兰州大学, 甘肃省兰州市, 730000; *通讯作者, xujin@lzu.edu.cn)

摘要: 在践行习近平生态文明思想的背景下, 分析目前高校接待服务工作中存在的一系列问题, 发挥高校文化、人才、科技等资源优势, 提出将绿色低碳的发展理念融入高校接待服务工作中, 推动接待服务的创新和发展, 为建设美丽中国和实现可持续发展贡献力量。

关键词: 高校; 接待服务; 绿色低碳

引言

生态文明是实现人与自然和谐共生的必然要求。加强生态文明建设, 是为了谋求中华民族的长远发展; 是事关党执政兴国的重大民生问题、社会问题和政治问题; 是推动人类社会进步迫切需要[1]。党的十八届五中全会正式提出绿色发展理念, 党的十九大从绿色生态体系、绿色管理、绿色生产和绿色生活等方面指明了发展方向, 为我国生态文明建设的顺利推进和经济社会绿色转型提供了科学的理念指导和建设路径[2]。这一理念对于高校接待服务工作同样具有重要参考价值与指导意义。在此背景下, 作为现代社会的重要组成部分, 高校需要采取一系列措施, 积极参与到绿色低碳发展中来, 为推动可持续发展, 实现绿色低碳的目标贡献自己的力量。

1 高校接待服务的概述

1.1 高校接待服务的含义

高校接待服务, 是指为来校出席会议、考察调研、执行任务、学习交流、检查指导、请示汇报工作等公务活动的相关人员提供必要生活与工作保障的社会交往过程[3]。高校接待服务不仅是面对来访者简单的迎来送往, 还包括为他们提供必要的设施、资料、后勤保障, 协助来访者在校内组织各类会议和调研活动等多方面的支持, 是一项较为复杂的社会实践活动。

1.2 高校接待服务的准则

高校接待服务需秉持厉行勤俭节约, 反对铺张浪费, 加强党风廉政建设的精, 严格执行党政机关国内公务接待管理规定相关要求, 在坚持有利公务、务实节俭、严格标准、简化礼仪、高效透明、尊重少数民族风俗习惯的原则下[4], 进一步明晰接待范围、明确接待标准、严格接待审批。此外, 应该结合实际情况制定具体的接待服务管理规定, 做到热情周到、高效便捷、细致入微、标准统一。在标准化流程、清单式管理的基础上, 体现个性化、特色化, 确保各项工作顺利开展。

1.3 高校接待服务的定位

“双一流”建设背景下, 高校与国内外各行各业的交流日益频繁, 接待服务作为对外联络和展示的重要窗口之一, 既要符合中央及上级单位的相关规定, 也要充分结合学校特色建立完善“学术、文化、科技多方位一体化”的工作体系, 助力学校发展。高校可以通过接待服务对外展示多年办学沉淀的文化历史、新时代的发展形象、浓厚的学术氛围、良好的管理水平, 进而打造特色名片, 提升学校声誉, 实现从“象牙塔”逐

渐走向社会中心的角色转变。充分建立与社会其他组成部分的多维度多层次联系,进一步增强服务社会意识,全面履行服务社会的职能,满足社会发展的需要。

2 目前高校接待服务存在的问题

2.1 出行交流活动频繁增多,交通排放较多

随着我国经济的发展,航空、铁路等交通网络日益密集,出行效率大幅提升。接待服务需要频繁使用公务车或出租车、网约车,叠加城市早晚高峰时间段车辆出行量大、交通拥堵等因素,导致交通排放出现超标等问题。

2.2 存在浪费现象,资源消耗较多

接待过程中会存在使用一次性宣传展板、展架、横幅;会议场所提供一次性纸杯、瓶装水开封未喝完等;批量印制纸质材料、过度使用打印机、复印机;办公场所空调温度设置过低;工作餐食物过多、菜品丰盛、食物浪费等现象。

2.3 团队建设不完善,信息化水平有待提高

目前大部分高校接待服务工作主要依靠行政人员、后勤人员或者其他教职工兼职完成,人员流动性大,存在团队建设形同虚设的问题。接待服务工作缺乏智能化、数字化的管理手段,导致工作效率不高。部分工作人员对于绿色低碳发展的重要性认识不足,缺乏绿色低碳意识和相关知识技能,难以在接待服务中贯彻绿色低碳理念。

3 绿色低碳融入高校接待服务的路径分析

3.1 高校推广绿色低碳理念的意义

绿色低碳发展是贯彻新发展理念、构建新发展格局、推动经济高质量发展的内在要求[5],需要全社会各领域统筹协调,共同发挥作用。通过发展技术、优化能源结构、改变消费模式、增强技术创新能力等方式,依靠科技进步、劳动者素质提高、管理创新等手段,在社会生产和生活相关经济发展过程中降低对自然资源的依赖,实现能源持续供应、生态环境改善、经济社会和谐发展。

高校作为传承文明、培养人才、科技服务、创造知识、服务社会、传播先进文化的多功能社会组织[6],是塑造青年学生世界观、人生观和价值观的重要场所,是构建社会主义和谐社会的重要组成部分,是推动社会进步和发展的重要力量,更是推广绿色低碳发展教育和实践绿色低碳理念的重要阵地。

3.2 高校绿色低碳校园体系建设

高校通过绿色低碳校园体系建设积极践行发展理念,以遵循自然规律为准则,在维持环境承载力的前提下,加强校园环境文化建设,构筑和谐发展体系,实现可持续发展。

一是发挥基本职能,根据《中共中央国务院关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》提出的要求,将绿色低碳发展纳入教育体系,发挥高校课堂主渠道作用,通过课程设置、教材建设、教学方式、师资培养及评价方式,将绿色低碳发展内容有机融入课堂教学中。开展绿色低碳通识教育,提升学生基础知识水平、生态文明战略认识水平,系统全面了解绿色低碳发展对社会发展的重要意义。通过推动绿色低碳发展理念进校园、进课堂、进头脑,着力培养胸怀绿色低碳理念、适应绿色低碳社会、引领绿色低碳发展的新青年。

二是明确绿色低碳发展的思路目标和工作重点。将绿色低碳发展贯穿于学校工作的各个方面,在发展规划和办学理念中,体现相关要求和举措;作为专项议题在学校决策会议专门研究讨论,出台有关规章制度,制定配套实施办法;明确主责部门,提出要求和指导意见,努力建设绿色低碳型校园。

三是要做好绿色低碳校园文化建设。深入学习贯彻习近平生态文明思想，牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，全面加强绿色低碳教育的宣传和实践[6]。树立节能减排的紧迫感和责任感，增强能源忧患意识，提升节约环保意识，大力宣扬克勤克俭、绿色低碳的社会主义新风尚。发挥新思想、提出新要求、制定新标准，利用校园数字化平台、公众号、微博等，做好宣传工作，营造绿色低碳的校园文化氛围。鼓励引导师生从我做起，从一张纸、一滴水、一个开关动作做起，将低碳办公、低碳生活、低碳学习的理念入脑入心。

四是与科研机构、行业企业、实习实践基地协同，建立绿色低碳教育实践机制。设置绿色低碳培养项目和培养模式，在资源调配、信息共享、技术开发与升级等方面进行深度合作，结合文、理、工等多学科的优势，以提升学生跨学科能力、科研能力、国际视野为目标，拓宽学生培养的深度与广度，加快培养绿色低碳领域内高素质、高水平的创新型、应用型人才。

3.3 绿色低碳发展理念融入高校接待服务的路径

1. 前期筹备工作。进一步规范接待服务工作，提高工作效率，保障来访工作顺利完成，着力做好前期筹备工作。根据来访单位类别、来访人员级别、来访目的等要素，梳理制定多种接待方案模板。从食、宿、行、调研、会见、座谈、参观等不同环节设定多个选项，结合实际做好组合搭配。做好接待项目评估，选择较为合适的工作方案，耐心与来访者做好沟通，及时调整完善方案。

2. 绿色低碳化接待服务路径。高校应结合人文、地理、历史、发展等实际情况，制定有特色的绿色低碳接待服务标准和规范。推广使用可再生能源和节能设备、明确能源消耗、碳排放量、废弃物处理等要求，确保接待服务符合绿色低碳标准。具体体现在以下几点。

一是构建绿色出行体系。鼓励来宾采用绿色低碳出行方式，优先选择新能源汽车、校园内投放新能源摆渡小巴、增设自行车道、建设充电桩等。利用网络化技术手段，对公务出行、参观访问等活动路径和时间进行合理筹划，减少不必要的绕行和等待时间，降低交通排放。加强与地方政府合作，在校园内安装交通工具尾气排放监测系统，对校园内行驶的燃油汽车进行实时监测，对不符合标准的高排放行为进行限制提醒。

二是协助住宿酒店按照绿色酒店标准提供服务。建议酒店开展“布草环保计划”，客人连住两晚及以上尽量不更换床上用品和毛巾、不主动提供一次性消耗用品，优化户型设计、安装节能灯具、使用保温隔热材料、优化空调系统、建立节水系统、执行生态友好采购政策、设置自动开关电梯等方式实现降低资源消耗、减少污染物和废弃物的排放。

三是校园内调研参观尽量安排步行、低楼层提倡走步梯。利用校园数字化平台，实现场馆预订、会议材料管理、电子文件互联互通、大屏展示、电子桌签、会议记录、会议纪要的归档等功能。会场不提供文件袋、笔记本、笔等，提倡参会人员自带水杯、减少一次性纸杯使用，提供小包装瓶装水、鼓励做好签名，便于带离会场。

四是接待用餐时，校园食堂通过提供半份或小份额餐食、选择自助餐或套餐、错峰用餐、改善用餐环境等措施减少食物浪费。自制有特色的宣传短片，利用校园宣传栏、电子屏幕等设备滚动播放宣传视频，展示食物浪费对社会和环境的影响，引导鼓励用餐人员选择对环境和社会更有益的食物。

3. 路径实现保障。接待服务工作是一项系统工作，涉及较多场景、人员、物资、外部条件等因素，要求每一个环节之间弹性衔接，人员快速响应。

一是“互联网+”的时代浪潮中，高校积极开展数字化校园建设，自主开发或外包采购了各项管理系统，构建数字化集成平台，实现了提高工作效率、创新工作方法、节约能源资源的目标。接待服务可以利用数字化建设成果，如智能化管理系统、大数据分析系统等，通过整合校内资源、管理工具和沟通渠道，做到更加便捷地获取、共享和应用信息，实现规范化服务、精细化管理、标准化操作，提高接待服务工作柔性和适配性。

二是发挥技术优势，采集过往接待服务工作过程中发生的事件信息因素，通过筛选、统计、分析，形成工作基本响应流程。利用系统设计，对全流程消耗的物品、资源、工作链接进行监测监控。设计绿色低碳的资源消耗方案，将重复的接待服务工作变成统一化的执行流程，实现资源优化配置、减少损耗。将发现的问

题进行归纳梳理与分析,寻找解决思路,总结经验,将优秀的做法固化为长效工作机制,不足之处汇总成问题清单,建立台账,逐项分析研讨整改。

三是发挥人才聚集优势,提高接待服务工作水平。接待服务工作归根到底还是人在发挥作用,对于工作人员的个人能力与素养,团队协作、综合协调、应急处置等均有着较高要求。个人能力与素养方面,要主动思考如何能、创新探索怎样能、积极践行怎么干;团队协作方面,成员要相互信任、相互尊重,每个人均需承担A、B角,时刻做好补台的准备工作;综合协调方面,各个环节之间要紧密配合,工作人员要发挥主观能动性,协调各个部门和岗位的工作,调动一切需要的资源,确保工作顺利进行;应急处置方面,工作中会遇到各种突发情况,如突发天气变化、设备故障、人员伤亡等,需要工作人员迅速反应,采取适当的措施妥善处理。

4 结语

综上所述,高校要充分认识到将绿色低碳理念融入学校各项工作是全面贯彻遵循生态文明建设战略的重要实践环节。在接待服务工作方面,一方面构建绿色低碳工作体系,实现绿色低碳目标。另一方面建立健全监督考核机制,从管理规范、服务及时、流程精细等多方面对接待服务中的绿色低碳情况进行监督和考核,对不符合绿色低碳标准的行为及时整改和纠正。

展望未来,高校还应继续加强绿色低碳技术的研究和应用,依托网络大数据、云计算、人工智能等技术,构建一站式接待服务平台,实现云服务、云监管、云沟通的管理模式,推动接待服务工作的创新和发展,为建设美丽中国和实现可持续发展贡献力量。

参考文献

- [1] 《求是》编辑部. 在习近平生态文明思想指引下迈入新时代生态文明建设新境界 [J]. 求是, 2019 (3): 20-29.
- [2] 邬兰娅, 齐振宏. 习近平绿色发展理念的历史演进、内涵体系及价值考量 [J]. 社科纵横, 2019 (08): 17-22.
- [3] 中办国办印. 党政机关国内公务接待管理规定 [N]. 中国青年报, 2013-12-09 (006).
- [4] 何京东, 曹大泉, 段晓男, 等. 发挥国家战略科技力量作用, 为“双碳”目标提供有力科技支撑 [J]. 中国科学院院刊, 2022, 37 (04): 415-422.
- [5] 宋林静. 加强思想政治工作, 促进和谐校园建设 [J]. 扬州大学学报(高教研究版), 2009, 13(04): 73-76.
- [6] 李海燕. 绿色低碳发展理念融入高校教育管理路径 [J]. 辽宁丝绸, 2023 (04): 116-117.