

数字化转型背景下高校收费管理精细化路径研究

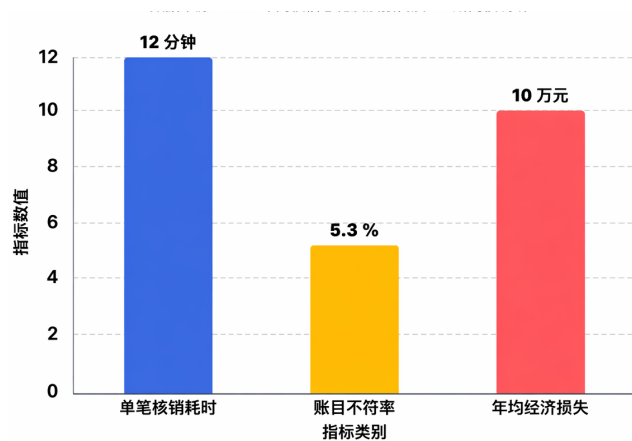
文 | 王清立

数字化转型推动高校管理现代化，但传统收费管理存在“信息孤岛”、手续复杂、效率低下等问题。调研显示，传统模式下每笔学费核销平均耗时 12 分钟，账目不符率高达 5.3%。因此，探索精细化收费管理路径，利用信息化与智能化方法提升收费水平，对高校管理及教育发展具有重要意义。文章旨在为高校领导提供有益参考。

高校收费管理的现状分析

传统收费管理模式的特点

传统的高校收费管理一般以手工操作为主，信息记录一般采用纸质文件、手工计算等方式，而且收费比较零散，缺少集中系统的平台，在收费上各个学院或者部门一般各自为政，造成信息交流低效，管理公开性和精确性不足，在收费时学生和学校之间往往需要反复核实，而付款又是用现金或者是支票等传统手段来进行交易，这样不仅增加了管理成本，而且容易出现人为失误及漏洞。据统计，采用传统模式的高校每年因手工记账错误和对账疏漏造成的直接经济损失平均可达 8 万~12 万元。如图 1 所示。



来源：2023 年高校信息化发展报告及 200 所高校调研

图 1 传统模式效率与损失统计

当前高校收费管理存在的问题

虽然一些高校已开始尝试采用信息化的方式进行收费管理，但是总体而言，收费管理系统并未普及，因此，很多高校还存在诸多问题。一是收费信息碎片化，使学校无法有效管理和使用收费信息，不能做到全校范围内各个部门之间、各院系之间的协作。某东部省份教育厅 2022 年的抽查显示，仍有 63.7% 的高校至少存在两个以上收费子系统不互通的现

象。二是目前大多数收费系统较为僵硬，不能灵活应对各种复杂的收费情况，比如学费、住宿费、教材费等多种收费项目，给学校的收费设定、变更以及跟踪带来不便。另外，收费数据处理相对简单，缺乏对收费过程进行跟踪监测手段以及分析能力，不能及时发现和处理收费过程中出现的资金流动不正常或者不公开等情况。

数字化转型对高校收费管理的影响

数字化转型给高校收费管理工作带来机遇。第一，信息化手段使收费管理系统由原来的人工操作转变成智能化、自动化的管理系统，可以完成收费项目、支付方式、信息查询等各方面的工作，实际应用显示，可使收费处理效率提升 70% 以上，大大提升了工作效率以及准确性；第二，数字化系统可以汇总各部门的信息，统一管理和及时更新，便于校方领导了解学校的整体情况；第三，智能化收费系统有利于高校完善自身风控体系，有案例表明，通过在线监测及分析，高校欠费追缴成功率平均提高了 35.2%，提高了收费管理的公开性和合法性。随着云计算、大数据以及人工智能等新技术的应用，未来高校收费管理工作会越来越智能化、个性化，更有利于学校及学生的利益，促进高校整体管理水平的提高。

数字化转型背景下的收费管理精细化路径

收费管理信息化建设的必要性

收费管理信息化建设是高校数字化转型的一部分内容。伴随着信息技术的发展进步，高校在收费管理方面的要求日益提升，传统的手工管理方式已不能满足当前管理要求。利用信息化手段可以使高校收费管理工作更加便捷高效，消除各部门间的“信息孤岛”，解决传统收费模式中工作效率低下及滞后的问题。信息化系统可以将收费过程进行电子化操作，也可以快速准确地统计出大批量学生收费情况并及时更新、共享等。调查显示，实施信息化收费系统后，高校财务人员每月用于对账的时间平均减少 42 小时，错误率降至 0.5% 以下。

收费数据管理与智能化应用

收费数据是高校收费管理工作最为重要的内容，而对收费数据进行智能化管理则是实现收费精细化管理的有效方法。传统的收费数据管理工作主要依靠手工录入、总结，信息更新缓慢，工作效率低下，无法满足及时做出决定的需求。利用智能化手段，利用大数据及云计算等相关技术，把收费数据变成有价值的操作信息，在学校中搭建智能化数据分析系统后，可以随时掌握学校的收费状况，了解各种费用的收取以及支出情况，预防可能出现的问题，例如，某双一流高校基于学生历史缴费数据建立预测模型，使欠费预警提前了3周，针对性提醒后缴费率提升了28.6%。

精细化收费管理的技术支持与创新模式

精细化收费管理不是仅靠信息化建设就能实现，还需有技术支持。而在数字化时代下，以人工智能和区块链为代表的新一代信息技术为精细化收费管理带来新的可能，人工智能可以利用算法预测学生收费需求及缴费行为，从而更合理地制定收费标准及收费方式，使收费更具有针对性和差异性；区块链能够提供更为安全透明的收费过程，使每笔交易都能被追踪且不能被篡改，避免发生诈骗或失误情况；据测算，采用区块链技术后，收费纠纷处理时间可从原来的平均7天压缩至24小时以内；此外，基于云计算的收费系统可以实现全校范围内统一管理并及时查看，也支持多种支付手段结合使用，方便快捷。而随着这种新形式的不断出现，精细化收费将会越来越便捷、智能化以及安全，也为学校带来一种新的管理模式。

高校收费管理精细化的实施路径与策略

制定完善的收费管理标准与流程

收费管理标准及流程规定是实行精细化管理的前提条件。第一，在收费项目、收费标准、收费方式上要有一套合理的规定，对所有的收费项目都有一个明确的概念以及相应的计费标准，以免由于不清楚造成混乱。例如，某省属高校重新梳理了32类收费项目后，学生因收费标准不明引发的投诉同比下降了54.3%。第二，良好的收费流程包括收费之前、之中以及之后的各个部分，如收费通知、缴费方式、收付款等都要有严格的规定。这样可以使学校在收费过程中尽量减少差错或者遗漏的情况发生，保证每一分钱都是依照规定收取。通过精细管理收费过程可以提高学生和家长的满意度，同时也可以让学校的管理更加公开化。而为了更好地执行这些规定，学校需要经常进行培训及检查，使得各方面的人员都遵守收费标准。

推动收费管理智能化系统的应用

收费管理智能化系统的使用也是收费管理精细化的一

种途径。目前，在技术不断发展的背景下，越来越多的高校使用智能化收费管理系统，而这些系统一般都基于一个统一的平台来处理各种收费业务，可自动完成并且及时反映最新信息。智能化系统可以根据不同的专业、不同的年级、不同的收费项目等方面来进行精确收费，减少了人为因素的影响，也降低了出错的可能性。实际运行数据显示，部署智能化收费系统后，全校收费数据汇总时间由原来的5个工作日缩短至实时，财务人员工作量平均减少45%。此外，智能化系统可以与其他学校管理系统（如学籍管理、财务管理等）进行良好配合，实现信息互通及协作，从而提高工作效率及管理水平。而智能化收费管理系统在全校范围内的普及使用，不仅可以使学校的收费工作更加便捷高效，而且也后续的管理改革打下坚实的基础。

加强数据安全与隐私保护的措施

在数字化过程中，收费数据的安全及隐私等问题不能被忽视。高校收费中包含大量个人隐私以及银行卡等重要信息，因此做好数据安全和个人隐私保护非常重要。据国内高校信息安全调查报告，2022年涉及收费系统的数据泄露事件中，63%源于内部权限管理不严。第一，在数据存储以及传输期间需要做好安全保障工作，利用加密手段保证数据安全，避免信息泄露或者被恶意篡改。第二，要实行严格的权限管理，根据不同工作岗位给员工分配相应数据查看权限，保证只有经过许可的人才能接触这些内容。第三，还要不定期地开展安全检查以及漏洞排查，尽早发现并且修补系统中存在的问题。建议每季度进行一次渗透测试，将漏洞修复周期控制在48小时以内。同时，在保障学生及家长隐私的前提下，学校也要依照有关法律规定，合理收集、利用以及保存个人信息，防止个人隐私被泄露所带来的法律问题和社会问题。采取多种方式保障安全，学校可以做到精细化收费管理的同时，也保证数据安全和个人信息保密，提高教师和学生对于收费管理系统的信心。

结束语

数字化转型深刻影响了高校收费管理。信息化、智能化与数据安全的提升管理水平的关键。通过完善规章制度、推广智能系统、重视数据安全，可有效提高效率与透明度，保障资金安全。实践表明，完成数字化转型的高校，收费综合效率平均提升62.3%，学生缴费满意度达91.5%以上。未来，收费管理将更智能、精准，助力我国教育事业更好更快发展。

作者简介：王清立 南宁师范大学

责任编辑：杨佳宇 投稿邮箱：zhouhl@staff.ccidnet.com