

中国校园 物业管理

China campus property management

2018年6月 总第十三期



主管：中国教育后勤协会
主办：中国教育后勤协会物专会

【校长说】

走集约化、规范化、专业化道路

合肥工大打造现代化校园后勤服务

专访合肥工业大学副校长季益洪

中国校园物业管理微信
扫码加关注·订阅杂志



统一售价：RMB 15.00元

ISSN 1004-0927

13>



9 771004 092001

护航校园 幸福成长

2018, 从此幸福⁺

保你凉爽一夏

让学生先试美而环境再成长——美环境

校园环境，是学生成长的土壤

保利物业的用心耕耘

解锁夏季校园凉爽生活新方式

清凉来袭？空调制冷与温度调节妥妥的

蚊虫困扰？智能虫纱窗让你生活更舒心

用电旺季？智能供电系统保你安全用电

保利物业高校服务项目



校园安保



校园环境



能源管理



消防保障



环境管理



顾问咨询 全权委托 项目合作 企业并购

保利物业 | 服务一生的幸福

征稿函

《校园物业管理走进新时代》征稿

十九大报告提出，“中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾”。如何理解供给侧结构性改革，从而推动校园物业管理行业的质量变革、效率变革和动力变革，无论是业主还是物业服务企业，这都是新命题。

物业企业资质核定全面取消，《招标投标法》进行修改，随之而来的市场竞争将更加激烈，物业企业诚信体系建设显得更加重要。面对这种变化，业主将如何选择合适的物业服务方，物业企业将如何适应市场变化，行业组织将如何构建诚信体系，在2018年都将显得尤为重要。

共享经济进入校园，为校园物业管理带来便利的同时，也带来管理理念和模式的深刻变革。技术变革大势所趋不可逆转，究竟将如何影响未来校园物业管理服务，校园物业管理服务的从业人员又该将以何种姿态拥抱科技，需要行业从业人员预判和思考。

无论是制度的变革，还是技术的变革，颠覆了传统的校园物业管理行业，对行业发展产生了深刻而深远的影响。这种影响将是方方面面的：校方作为业主方，如何选择物业服务企业，如何监管和评价服务质量，都需要做重新的修订和思考；物业服务方如何适应业主新需求，如何适应制度变革和科技变革，如何创新服务方式和服务理念，如何调整企业发展理念，需要“破”的勇气，也需要“立”的智慧；行业组织如何推动行业诚信体系的建设，如何为行业发展立好标准做好服务，如何为政府主管部门提供咨询参谋，如何反应行业诉求等，需要更高的格局审视和引领行业发展。

颠覆行业传统格局，创新发展理念和方式后，校园物业行业发展面临重构。越来越多的校园物业行业从业人员，无论是管理者，还是服务提供者，都开始重新思考行业的发展。

征文以“校园物业管理走进新时代”为主题，题目自拟，邀请各位同仁一起共同探讨行业发展，共同推动校园物业管理发展。

一、作品征集时间：2018年全年

二、征文主题：校园物业管理走进新时代

三、征文要求：

1.以“校园物业管理进入新时代”为主题，结合当前校园物业管理发展现状，抓住重点关键，深入解读内涵、精准把握外延，说理透彻，主题鲜明，观点正确，逻辑严谨。题目可自拟，文章在5000字以内。

2.投稿作品须为原创，严禁抄袭粘贴，文责自负。在文章结尾注明作者姓名、单位、地址、联系电话；并将高清图片一并发到邮箱。

3.作品发送至邮箱zgxywygl@163.com，邮件标题注明“校园物业管理进入新时代”征稿字样。

咨询电话：0531-68695815 17865177793 联系人：孔尧。

四、作品展示：《中国校园物业管理》杂志社将对文章进行择优刊登，赠送《高校物业管理指南》一本以及全年《中国校园物业管理》杂志。

作品还将在中国校园物业管理网站、微信公众号展示。经采用文章将作为行业成果、经验、案例，集结成书。

征文详情请登录中国校园物业管理网站、微信公众号查询。

咨询电话：0531-68695815 17865177793 联系人：孔尧

中国校园 物业管理

China campus property management

2018年06月 总第13期



《中国校园物业管理》

封面图片：四川美术学院

协办单位：



山东明德物业管理集团有限公司



保利物业发展股份有限公司



中航物业管理有限公司

主管 中国教育后勤协会
主办 中国教育后勤协会物业管理专业委员会
出版 山东青年杂志社
编辑 《中国校园物业管理》编辑部

编辑委员会顾问 程天权 谢焕忠 葛 华 黎玖高
主任 朱宝铜
副主任 韦曙和 王胜本 刘宏进 刘君彬 刘宗明 许景春
许天雷 李志平 李锁全 向 俊 宋希博 吴志忠
杨 春 张政利 张海东 陈 鹏 范文革 赵光武
赵 伟 柏志成 徐显斌 (按姓氏笔画排列)
委员 王永胜 王兴凯 刘 宝 刘仁龙 刘 航 杜小林
李春俐 杨书元 杨志强 吴建强 宋伟华 张 波
张 洪 张勤春 林常青 易 帅 罗树明 郑善忠
宗文干 赵海成 夏云超 钱文亮 殷录民 高文田
高志东 唐 浪 葛建华 薛 萌 (按姓氏笔画排列)

社长 吴茂华
总编辑 刘德明
执行总编 马 敏
副总编 裴 佩

编辑部
记者 孔 尧 张以赞
美术编辑 林 洁 孙祥云
投稿邮箱 zgxywzgl@163.com
订阅电话 0531-68695815 18366107680
网站 www.jyhqwz.com
官方微信信号 中国校园物业管理
编辑部地址 中国山东济南市经十路 9777 号鲁商奥城 2 号楼 11 层 1104

运营机构 山东雅德营销策划有限公司
运营总监 刘正伟
电话 0531-68695815
传真 0531-68695823
E-mail liuzwhy@139.com

法律顾问 华晓悦

中国校园物业管理微信



中国校园物业管理网站



版权声明

版权所有，未经本刊书面许可，不得以任何形式或手段复印、复制、传播或其他任何方式使用本刊任何图文。
凡在本刊发表的作品，出于扩大影响的需要，本刊会在杂志官方网站和协议网站上刊登网络版，并不再另付稿酬。

除非作者就此事先声明，否则本刊将视为同意上述内容。
本刊部分作者地址不详，请见刊后与本刊联系以领取稿酬。

发行渠道

本刊向中国 3000 所高校及中小学发行；
本刊向中国各省市自治区、直辖市的教育主管部门发行；
本刊向全国高等院校的书记、校长、分管副校长、后勤处、学生处及后勤集团领导赠阅；
本刊向中国教育后勤协会各级会员单位负责人赠阅；
本刊向高校装备、节能、环保、信息等企业负责人赠阅。

国内统一刊号：CN37-1019/C
国际标准刊号：ISSN 1004-0927



朱宝铜

中国教育后勤协会副会长兼物专会主任

为推动学校后勤改革鼓与呼

2018年，我们迎来了中国改革开放40周年，也迎来了我国经济由高速增长转向高质量发展的新阶段。在此形势下，全国教育系统和学校后勤行业都必然面对一个新的问题，即如何推动学校后勤保障工作实现高质量发展的问题。

经过近20年的高校后勤社会化改革，如今高校后勤的服务质量、运行效率与改革之初相比，已实现了大幅度提升。中小学借鉴高校后勤的改革经验，也取得了显著成效。这说明，学校社会化改革的方向是正确的。与此同时，我们也深知，目前学校后勤保障中依然存在着诸多制约高质量发展的问题，只有通过深化改革才能推动学校后勤保障的高质量发展。

十八届三中全会提出“深化改革的总目标是，完善和发展中国特色社会主义制度，推进国家治理体系和治理能力现代化”。十九大报告再次强调了这一要求。根据党中央的要求，深化学校后勤改革的总目标就应该是，推进后勤治理体系和治理能力现代化。为实现此目标，我们就必须从体制机制改革、制度体系建设和融合现代技术等方面系统思考、统筹策划、协同配合、扎扎实实推进改革。

中国教育后勤协会物业管理专业委员会始终致力于推动学校物业行业的改革发展。近年来，围绕深化改革，在课题研究、标准化培训和舆论宣传等方面，开展了大量工作。今年4月份，又一次在杭州成功举办了高校物业管理标准化建设高级研修班，年内还将举行若干期。《中国校园物业管理》杂志在今

年全国教育后勤系统信息宣传与理论研究工作年会暨高校后勤改革发展形势报告会上，被授予“2017年度全国教育后勤系统信息宣传工作先进单位”称号，并受邀向大会代表分享了杂志的发展和运营经验。

作为中国教育后勤协会物业管理专业委员会的行业交流刊物，《中国校园物业管理》杂志是全面介绍、展示、探讨学校物业改革发展的行业期刊，以全国高校决策层、后勤管理部门及高校后勤服务企业为主要发行对象。自创刊以来，《中国校园物业管理》杂志得到了高校后勤人的大力支持和帮助。在此，对大家的厚爱表示诚挚的感谢。

本期《中国校园物业管理》杂志出刊之时，正值本杂志创刊三周年之日。不知不觉中，我们已相伴走过了三年的岁月，一起探讨改革，分享经验，聆听故事，结下了深厚的友谊。

未来，我们还将一路相伴，站在国家政策导向层面，深刻理解学校后勤改革发展理念，充分发挥宣传工作的舆论引导作用，为深化改革，推进学校后勤治理体系和治理能力现代化鼓与呼。

让我们迈进新时代，共享新模式，不断提高自身素养和业务能力，为全国学校后勤的改革发展作出更大的贡献！★

朱宝铜



协会志 Event

- 07 第二期高校物业管理标准化建设高级研修班在杭州举办
- 10 2016 年度校园物业管理发展报告

特别策划 Special Planning

- 17 高校物业管理招标组织及管理服务的监督 张学军
- 21 全面推行标准化管理 提升高校后勤物业管理水平 刘东江
- 24 高校物业管理服务标准化探索之路 章毅

- 29 服务创造未来 吴雯霞
创建与双一流大学相适应的物业管理与标准化建设

校长说 President Said

- 33 走集约化、规范化、专业化道路
合肥工大打造现代化校园后勤服务
专访合肥工业大学副校长季益洪

第一线 The First Line

- 39 以清华大学为例 李 军
探究高校安防管理体系现代化建设 崔小强

品牌的力量

- 42 裕康物业 文化引领 创新服务
勇攀校园物业服务新高度
- 45 浙师印象 致力于打造中国校园物业服务品牌企业
中国机构物业服务优秀供应商

齐物论 Theory

- 49 如何提升草坪在园林中的景观效果 李 夺
- 52 园林景观规划建设中的主题及文化解读 田 敏
- 56 构建高校物业立体安全防护网 陈永成

校园故事 Campus Story

- 61 把小事做细 把细事做好
记常州纺织服装职业技术学院楼宇“金牌管家”吴玉莲
- 63 宿管大伯退休
曾经住楼的师生们纷纷来送别

资讯 Information

- 65 《中国校园物业管理》杂志社荣获
“全国教育后勤系统信息宣传工作先进单位”称号
- 《中国校园物业管理》公众号和杂志双双入选
“全国物业管理媒体影响力 TOP50”前十名
- 66 保利物业：打造高校物业的工匠之美
- 67 “绿色校园·智慧物业”学校物业管理论坛
在上海开讲



协会志
EVENT

第二期高校物业管理标准化建设高级研修班 在杭州举办

本文记者 / 孔尧



全体学员合影

4月25日—27日，由中国教育后勤协会物业管理专业委员会（以下简称“物专会”）主办的第二期高校物业管理标准化建设高级研修班在杭州成功举办。本次培训旨在推进校园物业管理标准规范体系建设，通过标准化促进物业服务的规范化、专业化和精细化。来自全国各地的高校后勤管理部门相关领导和物业企业相关人员两百余人参加了此次培训。

此次培训邀请到了全国物业服务标准化技术委员会委员、天津市国土资源和房屋管理局下属单位天津市物业事务服务中心主任兼物业处副处长张学军，全国物业服务标准化技术委员会秘书长、中国物业管理协会标准化工作委员会秘书长、中国教育后勤协会标准化技术委员会委员、中航物业管理有限公司副总经理高文田，广东高校后勤协会物业专业委员会客座教授、广东省评标专家库专家、广东唯兴物业公司董事长刘东江，厦门大学后勤集团南强物业服务有限公司业务总监、福建省高教学会后勤管理分会副秘书长兼办公室主任吴雯霞，浙江大学风景园林硕士、浙江省高校后勤协会物业专业委员会副主任、浙江浙大求是物业管理有限公司副总经理章毅担任培训讲师，为

大家带来“干货”满满的专题讲座。

4月25日上午，第二期“高校物业管理标准化建设高级研修班”举行开班仪式。中国教育后勤协会副会长兼中国教育后勤协会物专会主任朱宝铜，浙江省教育后勤基建协会物专会主任、杭州电子科技大学后勤集团党委书记兼董事长李中昌，中国教育后勤协会秘书处办公室主任李英华，天津市国土资源和房屋管理局下属单位天津市物业事务服务中心主任兼物业处副处长、全国物业服务标准化技术委员会委员张学军，中国教育后勤协会物专会副秘书长兼办公室主任裴佩，《中国校园物业管理》杂志社执行总编马敏出席了开班典礼。

张学军作题为“高校物业管理招标组织及管理服务的监管”的专题报告。张学军从如何组织选聘物业服务企业、如何监督物业服务企业履行合同、如何组织物业服务企业交接三个方面重点讲解了关于高校物业管理招标组织及管理服务的监管，参会人员受益匪浅。

高文田以“专业+标准，铸造一流高校物业服务”为题，通过分享中航物业在高校物业服务中的标准化实践，向大家直



张学军



高文田

观讲解了推进高校物业服务标准化的必要性和核心要点。他强调高校物业服务标准化要做到三点：以客户需求为导向、以现场服务为中心、以解决问题为目的。

刘东江作题为“广东省高校物业管理服务标准及成本核算”的专题报告。刘东江从物业服务质量标准、费用测算依据、分享企业管理经验等三个方面重点讲解了高校物业管理的服务标准及成本核算。

吴雯霞以“服务创造未来——创建与双一流大学相适应的物业管理与标准化建设”为题，向大家详细介绍了厦门大学和厦门大学后勤集团的情况。吴雯霞就如何创建与双一流大学相适应的校园后勤保障体系和标准化建设，以厦门大学为例，具体实用的讲解使大家备受启发。

章毅以“我们的二十年——高校物业管理服务标准化探索之路”为题，全面细致地讲解了求是物业发展历程、标准化探索之旅以及浙江大学海宁校区——高校物业标准化服务案例三个方面，他表示，标准化管理可以让企业实现自动运转，通过标准化、精细化可以打造精致服务，实行标准化可以更加自信

地服务于校内师生以及自信地走向市场。

此次培训采用课堂和实地参观交流的方式，更加利于标准化的理解和落地实施。27日下午，培训结束后，研修班学员统一前往浙江大学紫金港校区参观交流。浙江大学成立于1897年，前身求是书院，是中国人最早自己创办的新式高等学府之一，是首批进入国家211工程和985工程建设的重点大学之一。★



吴雯霞



刘东江



章毅

编者按：为总结经验，树立典型，不断推进校园物业服务的社会化、标准化、专业化，充分展现校园物业服务水平，中国教育后勤协会物业管理专业委员会开展了“2016 年度全国校园物业服务百强单位”排名研究。在百强申报的同时，还有大量企业、校园实体填写了《2016 年度全国校园物业服务发展信息采集表》，为校园物业研究提供了数据。天津大学高校物业管理研究所对数据采集整理分析，编制了《2016 年度校园物业管理发展报告》，天津大学高校物业管理研究所所长杨书元在物专会 2017 年会正式发布该报告。

2016 年度校园物业管理发展报告

2016 年，随着我国教育现代化事业蓬勃发展，高校不断深化后勤社会化改革，作为支撑学校后勤服务保障的物业管理工取得了较快的进步，推行物业管理标准化成为其标志。在经济发展新常态下，校园物业管理呈现出新的发展态势。无论是学校后勤部门，还是学校成立法人企业管理，或是逐渐扩张的社会企业管理校园物业，都以满足师生员工多元化的服务需求为基本，追求物业管理行业标准化目标，为夯实后勤保障的物质基础，进而提升学校办学的综合实力做出了贡献。

值得注意的是，就学校后勤部门自管物业而言，从粗放式管理转向精细化管理，更加注重规范建设，更加注重师生的服务满意度。针对“自管 + 外包”的模式，校方注重工作协调，加强企业与多部门的联动，并逐步推进物业管理的社会化程度。对于由社会企业承包的物业管理模式，专业化、标准化水平明显，形成逐步上升趋势，在部分省份已成为校园物业管理的新气候。然而，由于各种原因，校园物业管理总体上还处于低水平运行状态，服务内容和质量与学校发展目标及广大师生员工的需求还存在着相当差距。在当前校园物业多元化管理的环境下，树立符合学校教育属性的物业管理新理念，以提升物业服务品质为工作主线，引入新技术新方式，强化内涵管理，提高物业管理的技术含量和产品附加值，构建校园物业管理标准化体系，营造和谐、健康的校园文化环境，增加优质物业服务的有效供给，是校园物业管理面临的艰巨任务。

校园物业管理发展概况

2015 年以来，校园物业管理的发展特征，是校园物业管理的行业特点初步形成，校园物业管理标准化建设取得成效。

一、物业管理的空间不断扩大

校园物业管理已成为物业管理行业不可或缺的组成部分，在一定意义上，校园物业管理有着其他物业管理业态的共性标准，其重要性得到充分的认识。

根据不全面的各省市校园物业管理现况数据统计，校园物业管理已覆盖全国 2000 余所学校，管理面积达 7.6 亿平方米，涵盖部属高校、省属高校、高职院校、中小学、幼儿园和教育园区以及大学城等，有着公办、民办、国际学校等不同管理体制类型。

二、物业管理的模式不断扩充

在校园物业社会化趋势的推动下，校园物业管理不断扩充，三种类型的管理模式得到进一步巩固与发展。第一种模式是学校完全自办物业服务，即学校所属物业服务实体或学校成立法人资质的物业服务企业提供校内物业服务，如华中科技大学后勤集团物业管理总公司、合肥工业大学物业服务中心、杭州电子科技大学杭州文一教育发展有限公司、江南大学后勤管理处物业中心等。第二种模式是校园物业自我管理与引进物业服务

公司分管部分项目模式，这是一种逐渐引入社会企业从事物业管理的过渡。第三种是开放校园物业服务市场，将物业项目整体托管给物业服务企业管理，呈现上升趋势：诸如山东明德、苏州东吴、浙大新宇、上海生乐、珠海丹田、辽宁龙源、重庆新大正、江苏环宇、长沙天创物业公司的校园管理项目不断扩大，广东宏德物业在管 192 所校园项目包含大、中、小学及幼儿园；而中航物业、保利物业、上海上房物业等国企及央企进军校园物业管理领域步伐加快；同时，美国爱玛客服务产业（中国）有限公司已进入了中国教育市场。

三、物业管理的制度化建设日趋完善

2016 年，在全国和各省、市及地方相关机构陆续发布的相关法规及物业行业指导意见等文件的基础上，校园物业管理标准化建设也在不断完善。具体表现在，校园物业管理项目招投标文件制作日渐规范；组织部分高校及企业参与编写的中国物业管理协会《物业管理指南丛书——高校物业》正式出版；中国物业管理协会重点课题《全国校园物业管理服务标准》已通过目录初审，将正式启动编写工作；以及相关院校和企业所开展并完成的物业管理课题及服务规范研究，都为校园物业管理提供了标准参考，坚实的校园物业管理标准化建设的理论基础。

四、物业管理的专业化、科学化水平日趋明显

在校园物业标准化趋势的推动下，校园物业服务企业坚持标准化作业，规范服务流程，坚持技术创新，注重信息化平台在解决实际问题中的应用。

同时，校方的后勤管理与监管体系也在不断完善，从物业管理项目的规划设计到项目招投标以及日常监管的科学化管理过程，校方愈加重视对物业项目精细化服务的数据分析，注重搭建与服务企业平等协同的工作平台，确保了校园物业管理愿景目标的实现。

五、物业管理培训的目的性与实用性不断增强

中国教育后勤协会物业管理专业委员会根据校园物业管理的新发展、新变化和从业人员的迫切需求，确定了以行业培训为切入点，推动校园物业管理的规范发展的工作方略。在原有培训内容的基础上，听取有关专家意见，重新制定了《校园物业管理培训课程安排》，先后组织了“校园物业管理招投标高级研修班”、“校园修缮管理高级研修班”、“校园绿化管理高级研修班”和“校园物业管理服务标准化建设高级研修班”等多期专业培训，学员达 1000 余人。影响较大，收效显著。

各省物业管理专业委员会及相关院校后勤部门也能结合实际需要，举办了不同层面的相关业务培训或论坛；山东明德学

院面向全国组织高校物业管理专业培训班，以打造培养优秀服务人才的流水线。而且有学校与企业开始进行课题项目合作，拓展了校园物业管理研究平台，增强了实用性。

六、物业管理的学科建设与理论研究得到进一步拓展

目前，武汉大学、北京林业大学、佳木斯大学、河南财经政法大学、石家庄学院、山东工商学院、长沙学院、湖南信息职业技术学院、信阳农林学院、山东青年政治学院等院校均开设有物业管理相关的专业学科，天津国土资源和房屋职业学院在全国率先创办的物业管理专业已经 20 余年。

从事校园后勤管理及物业管理的专门研究机构也日趋活跃。上海市教委支持发起的“上海现代高校智慧后勤研究院”、“苏大教服后勤研究院”、“保利物业发展研究院”等机构，在研究校园物业管理标准化，探索物联网、移动互联网、大数据、云计算等现代信息应用技术，以及探索校园物业管理高端人才培养计划等方面积极作为。《中国校园物业管理》杂志，以校园“大物业”为定位，理论交流平台不断扩展。更多来自院校、企业及社会不同行业专家的相关文章、论点在不同级别的论坛及刊物上发表，受到重视。省级物业管理专业委员会组织开展的业务交流活动更具行业特点。

TOP50 企业和 TOP30 后勤实体分析

2016 年度全国校园物业服务百强单位排序评选中，共有 22 个省百余所社会企业和高校后勤实体参与本次评选和相关数据采集活动。经专家组评审，共有 65 家企业进入 TOP50，33 家后勤实体进入 TOP30。

一、区域分布：中南与东部地区主导，西部相对较弱

TOP50 企业和 TOP30 后勤实体从区域分布上看，相对集中于中南部、东部地区，西部分布较少，区域分布不均的情况依然明显。

分省市来看，安徽省 16 家、广东省 15 家、北京市 10 家，江苏省 9 家，浙江省 9 家进入百强单位，实力突出。



二、管理规模：企业管理规模扩张加速，后勤实体管理规模收缩明显

（一）管理面积——企业管理面积占比增多，500 万平方米面积以上的企业数量增多明显；后勤实体管理面积占比极微。

TOP50 企业和 TOP30 后勤实体管理校园总面积 3.14 亿平方米，约占全国 7.6 亿平方米校园物业管理面积的 41.3%。，比 2015 年增加近一倍。

其中 TOP50 企业管理面积达 2.5 亿平方米，较 2015 年增加 1.3 亿平方米，达到全国校园物业管理面积的 33%。

TOP30 后勤实体管理面积为 0.64 亿平方米，较 2015 年增加 0.24 亿平方米，仅占全国校园物业管理面积的 8%。

企业管理面积是后勤实体自管面积的近四倍。

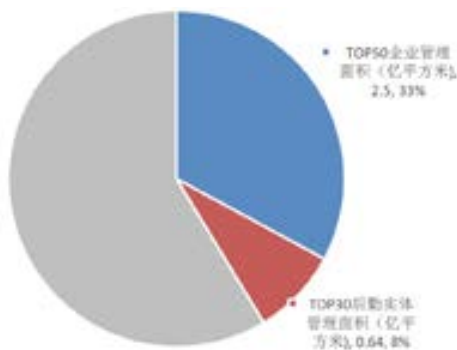


图2：全国校园物业管理面积

TOP50 企业中，管理面积超过 1000 万平方米的企业有 8 家，500-1000 万平方米的企业有 6 家，100-500 万平方米的企业有 31 家，100 万平方米以下的企业有 19 家。对比 2015 年数据可见，企业管理面积呈上升趋势。



图3：2015年与2016年TOP50企业管理面积分布对比

（二）项目数量——企业管理项目数量增多，高校类项目增比突出；后勤实体管理项目下降明显

TOP50 企业管理校园物业项目总数为 1590 个。其中高校类项目 1053 个，比去年增加 158 个，增幅 15%；省属院校项目为 582 个，占比最多，部属院校为 163 个，占比最少。

TOP30 后勤实体管理校园物业项目共有 534 个，比 2015 年减少 426 个，下降幅度为 44.4%。



图4：TOP50企业管理校园物业项目数量

三、资产情况：经营收入增长明显，人员规模大幅增加

（一）年经营收入——企业物业服务收入增速超 3 倍

TOP50 企业年经营收入为 154.6 亿元，其中，企业物业服务收入为 131.8 亿元，比 2015 年增加超过 3 倍；物业经营收入为 10.8 亿元，物业大修收入为 1.9 亿元，其他业务收入为 10.1 亿元。

TOP30 后勤实体年经营收入未在本次数据采集来源中，不作公布。

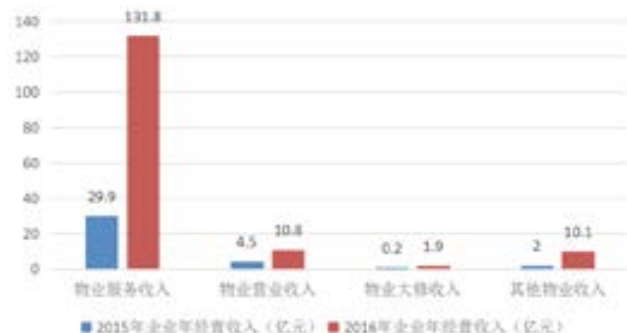


图7：2015年与2016年TOP50企业年经营收入分布对比图

（二）成本构成——人员费用占比最大

TOP50 企业和 TOP30 后勤实体经营成本总额为 130.8 亿元，其中企业的经营成本为 123.5 亿元，后勤实体的经营成本为 7.3 亿元。

人员费用在成本构成中占比最大。

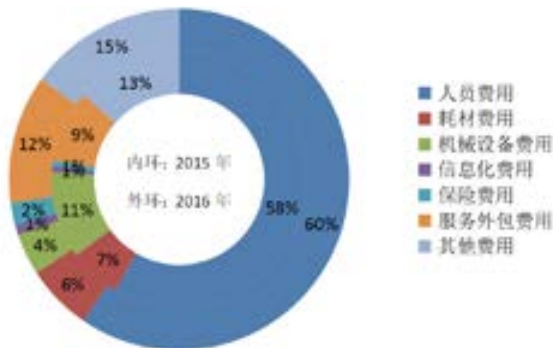


图8：2015年与2016年TOP50企业成本构成对比图

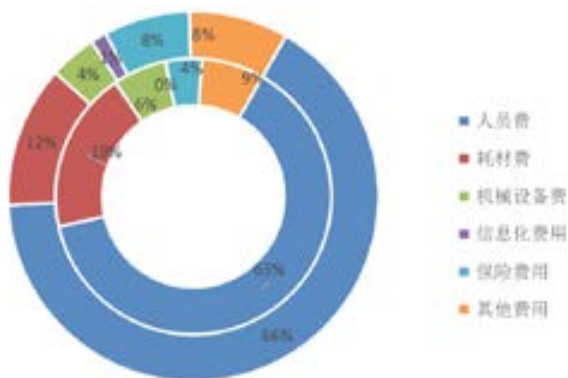


图9：2015年与2016年TOP30后勤实体成本构成对比图

（三）人力资源配置——从业人员大幅增加，中低学历员仍占主体

TOP50企业和TOP30后勤实体从业人员共计18.1万人，比2015年增加8.9万人，将近一倍。

其中，TOP50企业从业人员14.9万人，比去年增加7.6万人；TOP30后勤实体从业人员3.2万人，增加1.3万人。



图10：2015年与2016年TOP50企业和TOP30后勤实体从业人员数量对比图

TOP50企业和TOP30后勤实体从业人员学历分布情况，大专及高中以下学历所占比重较大，本科以上学历较少。

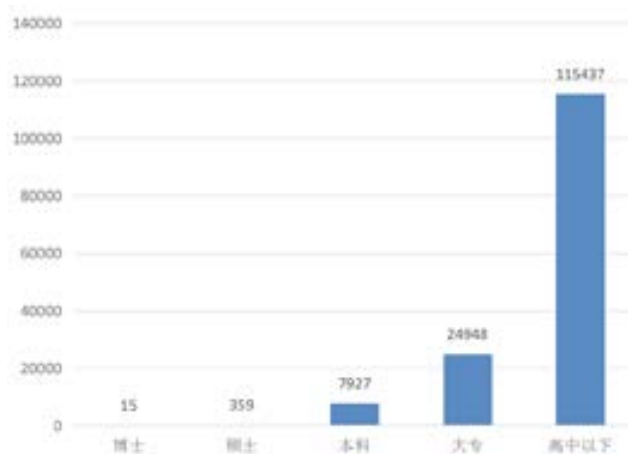


图11：TOP50企业从业人员学历分布

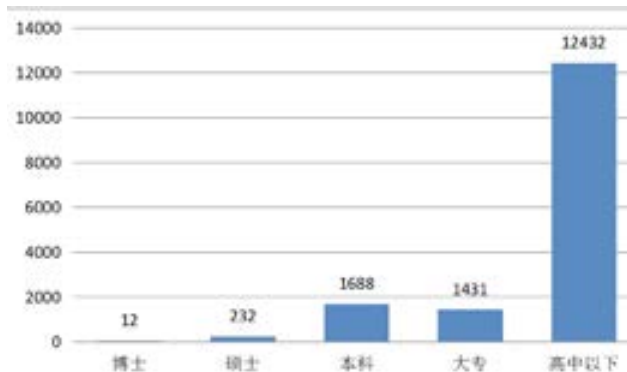


图11-2：TOP30后勤实体从业人员学历分布

四、满意度测评：甲方及第三方采集测评，满意度较高

TOP50企业和TOP30后勤实体满意度测评方式主要为第三方测评机构测评及项目主管部门测评。

企业测评中，由第三方测评机构测评的满意度平均值为92.6%，仅有11家企业低于90%；由项目主管部门测评的满意度平均值为96.2%，仅有3家企业低于90%。

后勤实体测评中，由第三方测评机构测评的满意度平均值为96%，仅有3家企业低于90%；由项目主管部门测评的满意度平均值为95.8%，仅有1家企业低于90%。



图12：满意度测评对比图

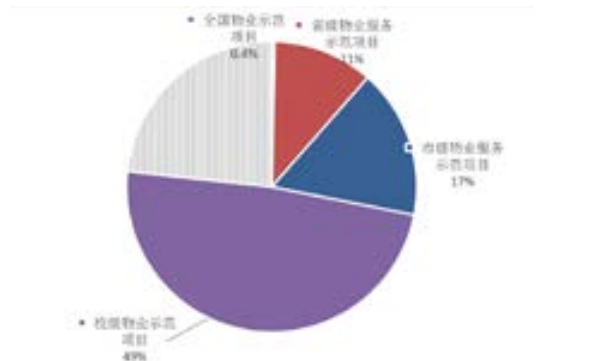


图12-1：TOP50企业物业示范项目数量分布

五、获奖情况：服务质量提升，示范认可度高；省市级获奖项目占比突出

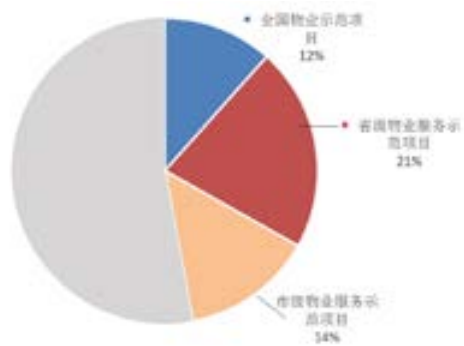
TOP50企业物业示范项目共有1231个，占企业管理物业

项目数量的 77.4%，认可度高。

其中，全国物业示范项目共 54 个，省级物业服务示范项目 172 个，市级物业服务示范项目 256 个，校级物业服务示范项目 749 个。

TOP30 后勤实体物业示范项目共有 306 个，占后勤实体管理物业项目数量的 60%，具较高的认可度。

其中，全国物业示范项目共有 50 个，省级物业服务示范项目共有 93 个，市级物业服务示范项目共有 60 个。



TOP30 后勤实体物业示范项目

六、社会责任及特色服务：类型丰富，服务与育人并重

TOP50 企业社会责任及特色服务主要包括文化建设、服务育人及企业社会责任三方面，共投入 1.92 亿元。

文化建设方面，TOP50 企业投入费用共 3364 万元，其中党团建设活动为 142.6 万元，主题文化活动为 1882.1 万元，文明建设活动为 421.9 万元，企业文化建设活动为 917.4 万元。主题文化活动及企业文化建设活动的投入占比较大。

服务育人方面，TOP50 企业投入费用共 1341.4 万元，其中勤工俭学方面为 782 万元，主动服务方面为 207.7 万元，一站式服务方面为 351.7 万元。勤工俭学方面投入占比最大。

企业社会责任方面，TOP50 企业投入费用共 1.46 亿元，其中设立奖励助学金为 636.5 万元，捐助学校建设为 1.3 亿元，协助校方处理紧急事件为 1109.5 万元。捐助学校建设方面投入占比最大。

TOP30 后勤实体特色服务主要包括党团建设活动、主题文



TOP50 企业社会责任及特色服务投入费用分布

化活动、文明建设活动、勤工俭学、主动服务、一站式服务建设方面，共投入 3369.3 万元。

党团建设活动投入 175.7 万元，主题文化活动投入 207.2 万元，文明建设活动投入 220.4 万元，勤工俭学投入 1182.8 万元，主动服务投入 529.7 万元，一站式服务建设投入 1053.5 万元。

由下图可见，TOP30 后勤实体特色服务以勤工俭学、一站式服务建设为主。



TOP30 后勤实体特色服务投入费用分布

校园物业管理发展的趋向

如前所述，当前校园物业呈多元化管理状态，校园物业管理的创新驱动进一步凸显。但无论何种管理方式，其目标是要利用科学管理和先进技术，以经济手段对校园物业实施统一的专业化管理，为教学、科研、广大师生提供保障性的全方位、多层次的综合服务，构建和谐校园文化环境，从而使物业发挥最大限度地使用价值和经济效益。学校逐渐引进服务企业进行物业管理是高校深化后勤社会化改革的创新驱动之一，体现出了物业管理是一种综合性的服务，具有广泛的内涵和外延。校园物业管理的创新驱动是指，从事专业化的物业服务组织，在校园物业管理中优化自身结构和适应周围环境的基础上，以高新技术手段为工具，实现多样化的、创造性的思维，对所从事的物业管理工作进行不断改革、更新和完善的过程。无论后勤实体，还是社会企业，都承担这样的责任，这是做好校园物业管理的动力。

一、创新的管理模式逐步应用

习近平总书记在党的十九大报告指出，“增强改革创新本领，保持锐意进取的精神风貌。”我们在校园物业管理的创新理念与管理模式中，应当与社会经济发展过程相适应，与制度、政策的出台相契合，与学校事业发展状况相一致。校园物业服务的核心意义不应该仅仅限于提供环境保洁、秩序维护及工程维保服务，其核心价值在于为学校师生员工创造一个舒适、和

谐的工作、学习和生活环境。

校园物业管理已经逐渐由传统“看护”、“维护”飞跃式转变为专业化、标准化运营模式，物业管理的监管者与服务方要与时俱进的调整思维方式，不同业态之间要相互借鉴、相互补充，提升校园物业管理的品质。在物业管理项目形成期间，推行“全生命周期管理”模式，全面的介入或参与物业标的物的测量、服务标准制定以及运营程序。在生命周期的各个阶段，物业可以解决或协助解决不同的问题。越来越多的学校认识到物业管理的重要性与必要性，促使学校实体或物业企业尽早进入管理模式，按照制定的校园物业项目接管实施规范化的物业管理。对外包项目，还要提前做好合同停止时的撤场方案，减少不必要的资源消耗。

随着社会化进程的进一步深入，要正视作为物业管理同一矛盾体的两个方面，即服务与监管之间的关系。学校通过制定详细监管制度与流程，从日常考核、满意度反馈、重大或应急事件反应速度、社会影响力等综合方面进行效益评价。应公布相关物业服务的内容与质量标准，扩大监督和管理的范围，实现服务对象广泛参与的考核形式，摒弃了以往过于单一、较封闭、主观臆断的监管模式。管理模式不断创新既是物业管理中对人、财、物的有机排列组合等表现的“量”的变化，又是思想、语言、行为的“质”的发展。

二、前沿的科学技术的投入使用

当前，校园物业管理中前沿科学技术应用不断增加，自主创新知识产权的设施设备不断推出，科技转化率不断加强，物业管理的科技含量日渐突出。国外的知名物业企业进入国内教育市场，将有利于带动物业管理行业的硬件设施设备的更新换代。“互联网+”的快速推进，微信公众号、网络报修以及一

站式平台等投入使用，提高了工作效率，便捷了广大师生，提升了报修、投诉等多样诉求的快速解决和满意度。校园物业服务从劳动密集型向集约型的转变、从人工到智能的转变，不是最新的、前沿的科技的机械叠加，而是在以“师生为本”的服务理念下有针对性的人性化科技运用。

在对师生进行全面服务的同时，前沿科技的广泛推广，使得学校物业标的物和使用周期不断延长，使用寿命不断增长，使用渠道不断拓宽，物业的经营范围不断丰富。有利于学校对物业管理的效果进行评估，使物业保值增值的最终目标得以体现。前沿的科技不仅是宏观社会发展的第一生产力，也是微观行业发展第一生产力。

三、协同合作的服务体系正在形成

在逐渐开放的校园物业管理市场，校、企双方要在主体平等、资源共享、履约授信守信的基础上，建立相互合作、相互包容的管理服务体系。学校应改变单纯的“管——罚”管理方式，以确保物业管理的矢志目标为本，与企业共同研究物业管理的方式、方法，积极应对现实中的重点、难点，实现从管理中要效益，从创新中获利益。

学校为企业营造发展的空间与软环境，引导企业兼顾经济效益与社会效益平衡发展，不断强化主动服务意识，主动作为，以点带面强力示范，将企业文化与服务育人措施落实到位，使师生感受到高水准、高质量物业管理服务的甜头。

学校后勤倡导服务育人，校、企基层党组织之间也要以积极与务实的态度，加强联合，“围绕学生、关照学生、服务学生”，在意识形态、道德文明、生活行为等方面发挥优势，形成“治理有方、管理到位、风清气正”的良好格局。★

注：数字统计来源《2016年全国校园物业服务发展信息采集表》





特别策划

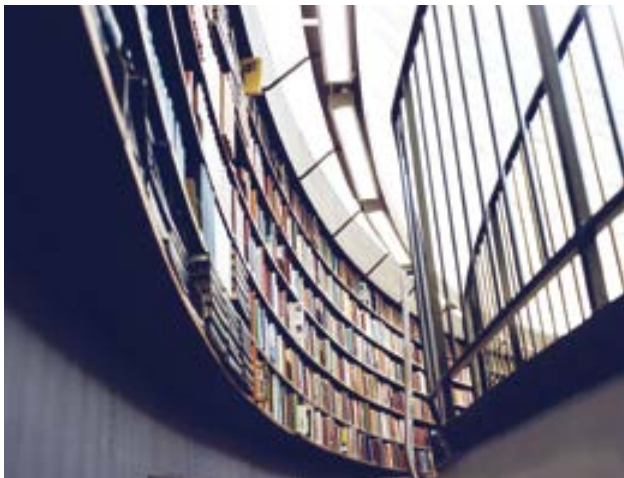
SPECIAL PLANNING

为推进校园物业管理标准规范体系建设，通过标准化促进物业服务的规范化、专业化和精细化，4月25日—27日，由中国教育后勤协会物业管理专业委员会主办的第二期高校物业管理标准化建设高级研修班在杭州成功举办。

本期特别策划邀请到了全国物业服务标准化技术委员会委员、天津市国土资源和房屋管理局下属单位天津市物业事务服务中心主任兼任物业处副处长张学军，广东高校后勤协会物业专业委员会客座教授、广东省评标专家库专家、广东唯兴物业公司董事长刘东江，厦门大学后勤集团南强物业服务有限公司业务总监、福建省高教学会后勤管理分会副秘书长兼办公室主任吴雯霞，浙江大学风景园林硕士、浙江省高校后勤协会物业专业委员会副主任、浙江浙大求是物业管理有限公司副总经理章毅为大家带来精彩分享。

高校物业管理招标组织及管理服务的监督

文 / 张学军



高校物业管理是高等教育体制改革和后勤社会化改革的产物，随着后勤保障社会化改革的不断推进，选聘物业服务企业提供专业化、标准化、规范化管理服务应当是未来的发展方向。据了解，高校物业管理涉及教学科研办公、学生公寓、教职工住宅、文化体育、服务接待等类型，具有管理项目规模大、服务内容项目多、服务人数多且需求差异较大、沟通协调较为复杂、以及同一校区房屋建设年代不统一、设施设备类型多、新老后勤保障体制制度交叉并存等特点，相比较来说，高校物业管理的难度远大于党政机关办公楼、写字楼、医院，甚至超过住宅小区的物业管理难度。

如何选聘一个好物业服务企业，是摆在负责高校后勤工作领导和同志们面前的重要而长期的课题。同时，工作中了解到，有的高校后勤部门的同志由于组织招标经验不足，也影响到招标工作的顺利实施，乃至在中标企业接管后遇到了一些棘手的问题。本文将从如何组织选聘物业服务企业、如何监督和协助物业服务企业履行合同、如何组织物业服务企业交接三个方面，详细阐述高校物业管理的招标组织及管理服务的监督。

如何组织选聘物业服务企业

（一）高校组织选聘物业服务企业存在的主要问题

1. 对物业服务企业不熟悉。

由于负责高校后勤管理的同志过去工作中，与辖区的物业管理行政主管部门和物业管理协会沟通接触的不多，加之物业

服务企业培育宣传品牌意识不强等原因，面对市场上众多的物业服务企业，大家不知道选聘哪家物业服务企业好。

2. 对物业管理专业不熟悉。

我个人认为，选聘专业化的物业管理服务，有别于过去高校的后勤管理。由于高校后勤社会化改革的时间还比较短，有关负责同志接触物业管理工作时间还不长，对专业化物业管理服务还缺乏深入研究，在组织招标时不能从专业的角度提出服务内容、服务标准以及物业管理服务费标准的测算等事项。

3. 对招标选聘物业服务企业有关政策、流程不熟悉。

按照有关政策规定，使用政府财政资金支付物业管理服务费，应当通过政府采购平台来选聘物业服务企业。由于负责高校后勤管理的有关同志在本岗位工作时间不长、或者高校刚开始搞社会化改革，对招标选聘物业服务企业的有关政策、流程不熟悉，不知该如何下手。

4. 将一个项目拆分为多个包进行招标。

出于多种因素考虑，有的高校将一个项目拆分后，选聘多家物业服务企业管理服务，造成同一校园里管理服务标准、标牌标示、管理风格等呈现多样性，且给日常组织协调增加了工作量和难度，同时，工作中也容易出现扯皮的问题。

5. 以低价中标方式确定物业服务企业。

有的高校认为进行后勤社会化改革一定会把每年的保障经费降下来；有的同志认为每次更换物业服务企业都能把物业管理服务费标准降下来是工作有成绩的表现。据了解，选择低价中标确定物业服务企业是一些高校比较推崇的做法。

6. 签订物业服务企业合同期限短。

据了解，有的高校签订的物业服务合同期限为一年，也有的高校签订期限为两年，频繁地更换物业服务企业，影响着高校物业管理服务的稳定，也影响着教学科研和教职工的工作和居住环境的持续改善。

（二）通过政府采购平台选聘物业服务企业存在的主要问题

1. 招标文件示范文本不符合物业管理行业实际。政府采购平台使用的招标文件示范文本适用于商品类采购，不适合服务类采购。

2. 评标专家不专业。组成的评标委员会成员中，熟悉物业管理政策法规、了解物业管理工作的专家占有比例较少。

3. 评标方法不科学。一般采用低价中标法，很少采用综合评标法。



采用低价中标法的弊端：物业服务企业提供的是服务类产品，物业管理服务费标准的高低，对项目配备人员的素质、工具数质量、提供服务质量等都会有很大的影响。如果采用低价中标选聘物业服务企业，中标企业进驻项目后难以满足甲方合同要求，难以提供优质服务，这样，既影响高校的后勤保障服务质量，又影响中标企业的品牌声誉，有的还会影响高校领导推动后勤社会化改革的决心和信心。此外，也让高校负责后勤工作的部门领导工作陷入被动局面。

采取低价中标选聘物业服务企业，接管项目后采取的应对措施：有的企业除通过购买机械设备、减少人员投入、提高工作效率外，不得不采取以下几项措施：要求招标人采取多种形式增加物业费，要求招标人提供房屋、场地等进行经营弥补物业费不足，减少人员配置数量和降低人员配备标准，以及减少物料投入等。

4. 合同文本脱离行业实际。政府采购中心使用的合同示范文本是商品类采购合同，而非物业管理服务类的专业合同。

（三）组织招标应把握的重点

1. 做好招标文件编制的重要性

一是招标人规范组织招标活动的重要依据。招标活动是一项政策性、程序性很强的工作，要求遵循公开、公平、公正和

诚实信用原则。在招标文件中要明确招标项目的基本情况、物业管理服务内容和标准、对投标人和投标文件的要求、以及评标标准和评标方法等内容。招标文件一旦发布，招标人就要严格按照招标文件的规定来组织实施招标活动。

二是投标人参与投标活动的重要依据。投标人编制投标文件需要依据招标人提供的招标文件、以及踏勘物业项目现场提出疑问招标人出具的书面澄清材料等，所以，招标文件中的每一组数据、每一段文字表述内容，都影响着投标人编制物业管理服务方案和测算物业管理服务费。

三是规避廉政风险和矛盾纠纷的需要。招标活动是一个备受关注的廉政风险点，有的物业服务企业为拿到项目，不惜使用各种手段，招标活动中的腐败问题易发、高发。如果招标人组织招标活动不严谨、不公平和不公正，招标人与投标人之间很容易产生纠纷，也很容易引起投标人向有关部门投诉、举报招标人的违规问题。

2. 招标文件编制要求

编制选聘物业服务企业的招标文件有别于采购商品的招标文件，由于各地政府采购部门的人员不熟悉物业管理工作，一般提供的招标文件示范文本是采购商品类的招标文件文本，存在适应性很差的问题。

根据高校教学科研区、学生生活区、以及教职工生活区等不同物业管理服务的特点和需要，组织编制招标文件，一般应当包括以下内容：

（1）招标人基本情况，包括名称、地址、联系方式等内容；

（2）招标项目基本情况，包括项目名称、坐落地址、四至范围、项目类型、总占地面积、总建筑面积、房屋幢数、房屋建筑结构、项目功能分区、配套设备的技术参数（包含电梯、消防、空调、供水、排水、配电、监控等）、绿化情况及物业管理用房配置等内容；

（3）物业管理服务内容及标准，服务内容一般包括：房屋维修、清洁卫生、公共秩序维护（含车辆出入管理）、绿化养管、设施设备养管、会务服务、餐饮服务等；

（4）对投标人及投标文件的要求；

（5）招标活动方案；

（6）评标标准和评标方法；

（7）物业服务合同的签订说明；

（8）其他事项的说明以及法律、法规和规定的其他内容。

（四）签好物业服务合同

1. 约定内容要详细。合同是双方履约的重要文书，也是发生纠纷后解决纠纷的重要依据。签订物业服务合同时要在服务区域、服务内容、服务标准、合同期限、检查考核方法、违约处理、退出移交等方面进行详细的约定。

2. 合同期限要合理。考虑到物业服务的稳定性，建议签订物业服务合同时间在3年以上比较合理。

3. 要有物业管理服务费调整的约定。一般来讲，各地政府每年都会出台调整人员最低工资标准以及调整缴纳保险基数的政策；在合同期限内有的地方还会遇到出台调整水、电价格标准等政策，必将会带来物业服务企业管理服务成本的增加，如果合同中没有受政策等因素影响而双方协商适时调整物业管理服务费标准的约定，可能会影响履行合同的的质量。

如何监督物业服务企业履行合同

（一）高校物业管理容易出现的主要问题

1. 没有实现校、企高度融合。有的高校把选聘的物业服务企业当外人，认为选聘的物业服务企业合同期限不长，具有临时性，干不好合同期满后再换一家，主观上不能与物业服务企业融为一体，形不成工作上的合力。

2. 有的高校后勤部门对应物业服务企业的工作人员较多，有时人员还不固定，存在工作衔接不紧密，提出监督意见不一致等问题，让物业服务企业左右为难。

3. 有的高校后勤要求物业服务企业人员加班，但没有履行有关签批手续；有的高校后勤安排超出合同约定的管理服务内

容，不及时结帐。在退出移交时出现了纠纷。

4. 不能按照物业服务合同约定时间节点拨付物业管理服务费，造成物业服务企业资金周转出现困难。

（二）物业服务企业容易出现的主要问题

1. 没有按照物业管理服务方案组织提供服务。有时出现派驻的项目经理不了解投标时的物业管理服务方案，不按照承诺组织实施物业管理服务的情况。

2. 项目经理更换频繁。造成双方沟通配合出现问题，物业服务企业提供的管理服务质量不稳定。

3. 执行的有关制度与项目不符。每个物业服务企业实施项目管理一般都有比较健全完善的管理制度，但是，由于不同高校后勤管理服务要求的差异性，就要求项目经理进驻项目后结合实际，及时进行修订完善，但有的项目经理没有做到。还有的存在有制度不落实、以及落实制度不到位等情况。

4. 对从业人员岗位培训不到位。对从业人员重使用、轻培训现象具有普遍性。有的企业中标后，甲方给予准备的时间较短，有的企业采取从各项目抽人组建服务团队、有的企业通过新招聘人员组建服务团队，岗前业务培训欠缺，加之保洁、秩序维护岗位人员流动性较大，有时存在对新补充人员业务培训不到位的问题，导致有的从业人员服务意识不强、提供的服务标准不高。

5. 对专业外包单位监督不到位。有的物业服务企业签订合同后，对保洁、秩序维护、电梯维保等进行专业化外包，存在对专业外包单位派遣人员标准把关不严、服装标示不统一、组织培训不到位、企业文化不传承、执行管理制度不统一等问题，有的还存在监督管理不力的情况。

（三）对实施指导监督的工作建议

1. 应要求物业服务企业选准配好项目经理和各部门主管人员。项目经理和各部门主管是组织履行物业服务合同的关键，为此，一定要要求物业服务企业选好配强。

2. 高校后勤部门应明确并稳定具体的工作人员。根据合同约定内容，高校后勤部门应搞好自身人员的内部分工，明确各自职责，保持对物业服务企业检查监督的持续稳定性和专业性。

3. 应监督物业服务企业履行合同约定。物业服务合同既是物业服务企业提供服务的依据，也是高校后勤部门实施监督考核的依据，双方应重视组织学习研究合同，在理解认识合同条款上达成共识。

4. 应建立监督考核长效机制。监督考核是督促物业服务企业强化服务意识、持续保持服务水平的重要措施。应坚持以合同约定的服务内容、服务标准作为检查考核的依据，明确检查考核时间、方法，注意监督检查的客观公正性，并将考核结果及时反馈，对发现的问题要求限期整改并验收。对落实不到位的，要及时向物业服务企业的公司领导反映情况，



要求协调解决。

5. 应建立定期工作例会制度。由双方协商，建立定期沟通机制，进一步加强双方的沟通协调，及时纠正发现的问题。同时，建议用书面形式反馈意见，防止出现扯皮问题。

6. 应及时做好服务增项确认。甲方超出合同约定给乙方增加新的服务事项，应及时办理签证审批手续，保证增项内容结算费用的真实可查性。

7. 应及时拨款结算。应按照物业服务合同约定的时间节点，及时拨付物业管理服务费，以减轻物业服务企业资金周转压力，保障物业从业人员的合法权益。

8. 应建立落实年度维修计划。高校后勤部门应根据房屋维修经费预算上报的时间要求，安排物业服务企业及时配合做好有关维修方案的编制，增强维修计划安排的前瞻性。

9. 应重视督促编制各类应急预案和进行演练。高校后勤管理部门应结合自身实际，要求物业服务企业编制电梯、火灾、恶劣天气、反恐等各类应急处置预案，定期修改完善，分类加强培训和演练，提高遇到突发事件的快速处置能力。各类应急预案应报经高校后勤部门的研究同意才可实施。

10. 应协助物业服务企业履行合同。对于高校后勤服务保障来说，涉及单位部门多、服务对象多，物业服务企业没有能力协调各方，争取大家的配合与支持，需要后勤部门的同志出面协调做工作。

如何组织物业服务企业交接

（一）提前协商沟通

根据情况，在合同届满前三个月双方应进行协商。如高校无意再续聘物业服务合同，应主动告知；如物业服务企业在合同到期后决定不再参与投标，也要主动掌握情况。不论何种情况，高校后勤部门都要建议物业服务企业做好退出前的各项准备工作，因为甲方难以左右招标投标市场的竞争。

（二）把握退出交接时机

因为学校教学的特殊性，建议退出交接时机选择在学生放假期间，最好是暑假。

（三）认真组织现场交接工作

一是提前约定移交事项。为减少物业服务企业退出学校管理移交时出现的矛盾纠纷，建议在签订物业服务合同时，明确退出交接各个具体事项。

二是督促物业服务企业提前做好移交准备。包括各种图纸资料、各类工具设备、各项经费收支结算、以及管理服务中形成的有关文件资料等。

三是加强交接现场指导监督。新老物业服务企业交接前，负责后勤管理的领导要组织开好交接部署协调会，对交接工作进行部署安排，对双方交接提出工作要求。要重视现场交接的组织协调，遇到问题及时有效地解决。同时，对各种设施设备要做好数量、质量的交接，留有影像、文字等资料，防止责任不清，接管后出现扯皮。

四是重视建立电子档案。为减少新老物业服务企业多次更迭对图纸等资料移交的损失，建议高校后勤部门能够研发软件，建立房屋及设施设备等资料的电子档案，实现永久保存。

此外，对技术性比较强的专业岗位，建议保持稳定为好，如电梯的维保单位、消防设备的维保单位、供电设备的管理人员或单位等。

推行专业化物业管理是高校后勤社会化改革的必然趋势，为做好高校后勤服务保障工作，综合建议如下：1. 不建议将一个校区拆分为若干个包进行招标。2. 不建议采用低价中标方法确定物业服务企业。3. 签订物业服务合同期限不要低于3年。4. 制定实施物业服务标准是规范物业服务行为、保持高效物业服务质量稳定的重要举措。5. 建立科学合理的考核机制是督促物业服务企业履行合同、提供质价相符的重要手段。6. 高校要妥善处理好监督与协调两者关系，实现双方共赢发展。★

（作者系全国物业服务标准化技术委员会委员、天津市国土资源和房屋管理局下属单位天津市物业事务服务中心主任兼任物业处副处长）

全面推行标准化管理 提升高校后勤物业管理水平

文 / 刘东江



随着国家对标准化工作改革的推进，标准化建设越来越成为物业服务企业生存的基础和追求的目标。当前高校后勤物业快速发展，物业管理标准化建设取得了一定成绩，但同时也应看到，不同高校对服务内容、服务质量、服务对象的需求不同，不同物业服务企业的服务水平参差不齐，标准化建设差异大、发展不平衡，因此我们要不断提升高校后勤物业管理水平和服务质

量，就必须全面推行标准化管理，并提出针对性的标准化解决方案。

全面推行高校后勤物业管理标准化的重要性

2015年3月，国务院印发关于《深化标准化工作改革方案》



的通知指出，“更好发挥标准化在推进国家治理体系和治理能力现代化中的基础性、战略性作用，促进经济持续健康发展和社会的进步。”由此可见，标准化已上升为国家治理战略。兵家言：兵马未动，粮草先行。作为高校后勤物业管理的主要组成部分，物业管理的标准化显得日益重要。

高校的物业管理对象是以高校教职工和学生为主的一个特殊的知识型群体。高校对物业管理企业的形象、物业服务的内容和服务人员的素质都有较高的要求。高校物业管理的标准化是高校物业管理社会化的基础，只有统一标准，高校后勤物业监管部门才能依据标准做好监管及协调工作，所聘用的后勤物业管理企业才能依据标准做好服务工作，从而以优质的服务为高校教学和科研的正常进行保驾护航，营造优美的工作、学习

和生活环境，让教职工和学生满意。

高校后勤物业管理标准的主要项目和实施办法

广东省高校后勤协会物业管理专业委员会于2016年主持编写了《广东省高校物业管理服务标准化及成本核算》，有力推动了广东省高校后勤物业管理服务标准化进程。高校后勤物业管理标准的主要项目有物业综合管理服务标准、后勤物业工程管理标准、安全保卫管理服务标准、校园卫生保洁绿化服务标准、物业管理的其他特色服务标准、餐饮服务标准、物业管理服务的信息化标准等。下面谈谈以上后勤物业管理标准的具体内容和实施办法。

（一）高校物业综合管理服务标准的实施

高校物业综合管理服务标准是最基础的标准，也可理解为各项标准之首要标准。它强调了管理架构设置、管理人员配备、从业人员的素质要求、必须的设施投入、制度建设、档案资料管理、突发事件应急预案以及开展社区文化活动等物业管理服务活动中不可或缺的内容。尽管物业管理从业资格证书或岗位证书不再作为从业人员的准入门槛或强制使用，但作为高校后勤物业服务企业应当重视从业人员素质要求及人才的培训工作，积极参与相关协会组织的培训活动。毕竟“人才是第一资源”。

（二）高校后勤物业工程管理服务标准的实施

高校后勤物业工程管理服务标准主要包括建筑本体管理与维修养护服务标准以及所属设施设备维修养护和管理服务标准。对建筑本体管理与维修养护就是要维护房屋外观良好，延长使用寿命，充分发挥使用价值，实现物业的保值增值；应坚持以预防为主、计划性维修保养和应急性的维修养护相结合的原则，引入绿色环保理念，编制科学性和操作性强的维修养护计划。

各类设施设备维护和运行管理服务标准内容主要包括：供配电、给排水、电梯、消防四大系统以及其他相关的弱电设备、楼宇自控、保安监控（停车场）、暖通空调等内容。

在执行管理服务标准时，首先要建立完善的质量保证体系，制定切实可行的运行管理、维护保养的实施方案；制定设备安全运行管理岗位责任制、严格执行操作规程，定期巡查；要求管理人员及工程技术人员岗位配置充足、合理，人员稳定，技术过硬；还要求档案资料管理到位，各项操作记录完善。

消防系统设施设备维修养护和运行管理过程中，首先还是要强调消防管理人员及消防操作人员的素质要求，安全意识强，操作技能达标，并有定期培训演练。还有消防器材设备的配置充足、消防中心的管理以及对高校广大教职工及学生的消防知识宣教，也是消防管理的主要内容。

（三）高校安全保卫管理服务标准的实施

要根据高校后勤物业及服务需求，有效开展安全保卫管理服务。治安管理工作要强调人防与技防相结合：做到重点部位、重点时间段有人值守；以监控中心为指挥平台，充分利用技防手段，做到全方位监控。

根据领导办公区、办公楼、图书馆、宿舍（公寓）楼及其它公共活动场所的物业服务特点，制定科学合理的安保服务方案，内容包括治安管理、车辆管理和消防管理。后勤物业企业要实行准军事化管理，着力打造一支高素质的安全保卫服务队伍。

（四）高校校园卫生保洁绿化服务标准的实施

高校后勤物业管理要努力做好校园的环境卫生保洁、绿化服务工作，给师生营造一个优美的生活和学习环境。环境卫生保洁实行责任制。有专职的清洁员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁。保洁服务要适时、及时、准时，合理安排作业时间，不影响工作人员办公和学生上课。绿化养护应做到正常养护，及时更换，保持鲜艳；植物群落完整，层次丰富，有整体观赏效果。

（五）高校后勤物业管理的其他特色服务标准的实施

高校后勤物业管理的其他特色服务内容包括客户服务、会议服务、教务服务、场馆服务、宿舍（公寓）服务等，在客户服务、会议服务、教务服务及场馆服务方面，主要强调服务人员的礼仪、形象；在宿舍（公寓）服务方面，服务人员必须具有处理突发事件能力，避免群体效应；积极引导学生自治管理，也是有效的服务管理措施。

（六）高校餐饮服务标准的实施

高校餐饮服务是高校后勤物业管理的重要组成部分。在餐饮食品安全管理方面，餐饮服务企业必须把好原材料采购关，加工流程和环境都应符合卫生要求，并主动接受高校后勤行政主管部门的监督。同时餐饮服务企业应提高从业人员的素质，不断推出既安全又有营养的新款菜式，满足教师和学生的餐饮需求。

（七）高校后勤物业管理服务信息化标准的实施

高校是信息化的前沿，也是腹地，随着后勤社会化改革的深入，信息化建设将更加重要，信息化是推动服务标准化和提高管理效率的重要手段。高效的物业管理信息化平台能够全面贯通高校后勤物业服务的各个板块，连接学生、老师、后勤物业服务人员和后勤行政主管部门监管人员，把工作流程、工作标准植入到信息化平台中，实现高校后勤物业服务全流程、全业务贯通。

利用移动互联网技术+物联网技术，使高校物业服务管理达到来源可查、去向可追、责任可究、规律可循，切实提升高校后勤物业管理水平，为保障后勤正常工作秩序做出有力支撑。

标准是衡量人或事物的依据或准则，标准化是制定、贯彻实施和管理维护标准的一种有组织的活动。无论是作为高校的甲方，还是作为所聘用的后勤物业管理公司的乙方，都应依据既定的管理服务标准进行监管或实操，才能共同实现美好愿景——为广大高校师生创造一个安全、文明、整洁的生活和学习环境。因此，只有全面推行标准化管理，才能切实提升高校后勤物业管理水平。★

（作者系广东省高校后勤协会物业管理专业委员会客座教授、广东省库政府采购物业管理评审专家、广东唯兴物业管理有限公司董事长）

高校物业管理服务标准化探索之路

文 / 章毅



作为浙江大学的全资国有企业，求是物业成立于1997年。当时浙江大学为治理浙江大学家属区小区环境和治安隐患，由房产处成立了求是物业管理中心。1998年为进一步巩固前期整治管理成果，浙江大学开始对求是村家属区的管理进行社会化改革，将求是村的物业管理推向市场，并将求是物业管理中心转制成为求是物业管理有限公司。自此，求是物业管理有限公司踏上了创业之路。在全国高校后勤社会化大浪潮的推动下，依托浙江大学和后勤集团，积极探索、努力寻求适合自己的发展道路，经过20年的发展，从一个仅由5名主要管理人员组成的单位，发展成为一个由4个职能部门、4个

分公司，员工近3000人的一级资质企业。物业项目遍布浙江省杭州、宁波、湖州、台州等地区，项目涵盖高端商务写字楼、高档住宅小区、大型综合医院、科技产业园区、高等学校等领域，物业管理覆盖面积达1500余万平方米，打造了多个浙江省物业管理示范大厦、杭州市物业管理优秀大厦、小区，成为浙江省物业管理行业的品牌企业，也成为全国高校物业管理领域的著名企业。

当企业驶入快速发展的正轨道时，求是物业更着重在软实力上下功夫，企业的发展也走出了一条标准化的探索之路，在这条道路上，无论是成功还是失败，都为求是物业积累了丰富的经验。下面

从三个方面分享一下求是物业在标准化管理方面的实践：

标准化管理 让企业实现自动运转

随着业务量大幅度扩张，求是物业的物业管理功能更趋完善，市场份额、员工规模进一步扩大，发展的脚步更加迅速。高水准的物业管理，不仅在做当下的事情，更是在做未来的事情，要不断地持续改进，用严格的国际标准体系来规范自己，要求自己，管理水平才能获得实质性提升，才能保证公司各方面工作出类拔萃。2003年，



求是物业公司开始积极推进总公司及其各 项目 通过了 ISO9001、ISO14001 和 OHSMS18000 “三位一体”国际管理体系认证，使公司各项工作在高校物业管理企业中较早地走上规范化、标准化的轨道。贯彻“三标一体”国际管理体系认证，为物业发展商、业主和使用人提供国际标准的专业物业管理知识、技术、经验，提高物业的管理和运作水平，延长物业的使用寿命，使物业保值、增值，成为求是物业的使命和追求。通过“三位一体”认证，求是物业建立了一套标准化管理制度。很大程度上帮助公司团队工作的顺畅运行，保证了企业的自动运转。三标一体，在求是物业运行十几年，

为求是物业完善管理、提高产品和服务质量提供了科学指南，真正做到了凡事有人负责、凡事有章可循、凡事有据可查、凡事有人监督。

在高校后勤社会化大潮的推动下，求是物业成为高校物业企业的浪尖企业。通过提升内部标准化管理，求是物业在市场激烈的竞争中掌握了主动权，较好地实现了各阶段发展目标，确保公司取得了长足发展。

标准化、精细化 打造求是精致服务

随着物业行业快速发展时期后，主

管部门和行业协会不断完善行业立法和市场监管，物业企业向集约化、规模化、品牌化方向发展。求是物业敏锐的察觉到企业进入服务整合、品牌塑造、业务创新、发展方式转型的关键时期。

在内部管控方面，尽管建立了完善的标准体系，也遇到一些问题：部分项目对公司制度文件执行不到位，说的多做得少，90%在纸上，60%在嘴上，行动上不到30%；通用制度版本流行，缺乏“私人订制”；再有就是统一有余，优化和简化、量化不足。加之服务业服务工作无法进行预设；服务环境（场景）差异性大不受控；物业工作难以实施定额控制；员工个人的发挥空间大等特殊

之处，物业公司在标准化执行管控中越来越多地暴露出来，由此，求是物业调整了标准化管理策略，做了如下几方面尝试：

（1）遵循个性化原则

物业管理方案不能预设的客观指标和固定指标搞一刀切，应基于顾客的即时体验需要和项目的特定管理要求，标准化管控要与项目特点相结合，反映并适应项目的特定情况，与客户的特点和特定需求相结合，体现客户服务导向。

（2）制度流程简化、简化、再简化

制度文件避免大而空，避免泛泛而谈，应针对具体问题制定标准条款，突出行动执行，避免含糊其词。制定标准时应让有实际经验的人员和相关人员参与其中，让执行人员，尤其是基层人员做评判。

（3）立足于建立支持系统，建立快速完善机制

标准向人靠近，向现场靠近。重新界定上下级的角色定位，上级成为下属的得力“助手”，如何让每个员工参与到标准化工作中，应结合企业实际创建全员参与的氛围。

（4）抓住关键基层、专业人才培养
标准化落地，关键层级是一线班组长，标准化人才培养离不开人力资源规划、基本人事政策、培训资源投入。

通过几年来的努力，求是物业在校园、医院领域取得了较大影响力，2017年校园物业服务企业百强，求是物业培养的员工多次在杭州市、浙江省行业协会的技术比武中拿奖。

此外，为降低人力成本飞速增长带来的劳动成本支出，提高服务的专业化

技能，公司每年有计划地在利润中留存一部分用作购买高端设施设备的发展资金，通过添置专业工具和机械设备来有效提高服务品质和工作效率。

标准化建设带来的业绩

2006年求是物业成为全国第二家获得国家一级资质的高校物业企业，随之公司进入一个快速发展轨道，成为全国高校物业企业的领跑者和杭州市一流物业企业的代表之一，更是成为浙江省高校物业管理企业社会化改革的标杆。在杭州市、浙江省乃至全国都享有一定的品牌美誉度，成功打造了“浙大求是物业”品牌。截止目前多个服务项目被评为“杭州市物业管理优秀小区”，“浙江省优秀物业管理示范大厦”称号。



求是物业用多年来深耕标准化运营管理，建立了标准化的人资体系、监控督导体系、财务核算体系、物业全生命周期管理体系、项目全过程管控体系等，助力求是物业近年来平稳有序发展！

最后我想谈一谈这两年以及今后我们标准化建设方面的思考。

2017年11月《中华人民共和国标准化法》修订发布，是我国标准化事业发展中的一件大事。党的十八大以来，党中央、国务院把标准化工作摆在经济社会发展全局来统筹推进，纳入国家基础性制度建设范畴，上升到国家战略层面，成为促进经济社会健全发展和推进国家治理体系、治理能力现代化的重要手段。物业服务市场已从原来的服务提供变得更加关注服务质量。标准化对物业服务质量的提升作用是显而易见的。标准化

的实质是“通过制定、发布和实施标准，达到统一，以获得最佳秩序和社会效益”。2017年9月，物业领域3项国家标准立项，标准将可以持续提升行业服务水平，淘汰落后企业，优化市场环境，促进行业规范化发展。

再看我国高校领域，着眼于国家“两个一百年”的战略目标，自2016年起国家明确提出了“双一流”的任务要求，将“基本建成高等教育强国”的最终目标统筹推进一流大学和一流学科建设，提出五项建设任务和五项改革任务。针对国家当前的“双一流”标准和评价方式，不再有终身制模式，更多的是进行市场竞争模式的评定和管理，在这种情况下，高校必然面临着全面改革，以全新的姿态去应对来自国内外的办学竞争。一流的大学必然需要一流的管理水平，而校

园物业管理不仅是高校管理的重要组成部分，而且也是建设“双一流”大学的基础支撑和保障。

高速增长到高质量发展，处在这样的历史方位下，浙江大学后勤集团提出要打造具有全球竞争力的一流后勤服务企业，确立本土化国际视野的发展路径，切实践行创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念。高校物业管理应从精神、大数据和物质文化出发，提高物业标准化管理的效果、效率和效益。

第一，要以精神文化建设为核心，强化物业管理意识，增强管理效果，提升服务的品质。为响应当前高校“双一流”建设，高校物业应该首先凝练精神文化，并将此作为校园物业工作的核心，从上至下强化物业管理服务意识，打造管理理论与服务实践相结合的“学习型”





管理组织；充分调动物业服务人员的工作热情和积极性，推进专业化、精准化和多元化管理，满足教职工和学生的多元需求。

第二，以大数据平台建设为载体，革新物业管理手段，提高管理效率，增进管理的效能。高校物业应紧跟智慧校园趋势，建立实时动态和即时互动的大物业管理系统，实现全程动态跟踪和管理，随时反映服务提供、设备运行状况等情况。基于新媒体和大数据理念，物业通过数据分析，提供更为精准的现场服务，更为科学的设施设备维护管理，减少因资源配置的不合理和重复劳动。借助科技手段提高物业服务管理效率，提高服务价值。



第三，以物质文化建设为宗旨，拓展物业管理价值，提高管理效益，实现良性的互动。高校物业管理着校园设施设备、园林绿化、建筑物等物质资源，是高校办学能够正常运行的重要保障，是高校在“双一流”建设过程中不可或缺的基本物质保障。鉴于此，物业管理部门无疑是物质文化建设主体的重要组成部分，这决定了高校物业管理的价值不仅仅是使用价值，还应该具有一定的经济价值和社会价值。应加强物业管理的理论研究，深度挖掘物业管理的内在价值，同时要对教职员、学生等使用者进行相关的教育培训、互动交流，使其自觉爱护校园一草一木、一桌一椅，并鼓励其为校园物质资源的充分利用和

保值增值建言献策，最大限度地实现校园资产的经济效益和社会效益。

伴随着高校“双一流”建设的不断深入，高校的精神、制度、行为也在不断进行相应的演变和调整，这本身就是高校校园文化不断积淀和升华的过程。高校物业服务组织应该以学校的发展战略为基本导向，通过标准化工作的创新和优化，确保校园环境、资产的安全、保值和增值，更好地服务学科建设、教学科研和人才培养，促进高校现阶段整体管理水平和竞争力的提升，为高校跻身一流大学提供优质服务和物质保障。★
(作者系浙江大学风景园林硕士、浙江省高校后勤协会物业专业委员会副主任、浙江浙大求是物业管理有限公司副总经理)

服务创造未来

创建与双一流大学相适应的物业管理与标准化建设

文 / 吴雯霞



2015年11月5日，国务院对外发布了《统筹推进世界一流大学和一流学科建设总体方案》。“双一流”计划成为很多高校密切关心的问题。2017年9月21日，教育部、财政部、国家发展改革委正式公布“双一流”建设高校及建设学科名单，包括一流大学建设高校42所，一流学科建设高校95所。

厦门大学入选36所A类一流大学建设高校，化学、海洋科学、生物学、生态学和统计学5个学科入选“双一流”建设学科。

作为为厦门大学三个校区5万多师生员工提供后勤服务的厦门大学后勤集团，面对快速发展的校园服务管理新时代，要

如何创建与双一流大学相适应的校园后勤保障体系和标准化建设？

紧跟创建目标 厦大后勤四个一流促发展

学校作为国家一流大学建设的重点高校，必然要求学校后勤以“高标准、高质量、高效率”的工作作为基础和保障，必须有与之相匹配的“一流后勤”来助推。校领导也明确提出“厦大的后勤在‘一流’建设中必须走在‘一流学科建设’的前面，率先进入高校后勤领先前列”的要求。总结厦门大学后勤集团

近年来的发展经验，对后勤集团如何满足学校建设和发展的需求，以及师生对后勤服务越来越高、越来越多样化的需求有着重要启发。

后勤集团根据十九大精神和《厦门大学一流大学建设高校建设方案》，在全集团范围内开展以“贯彻十九大，建设一流后勤”为主题的思想大讨论，历时一个多月，共收集到了党建、标准建设、安全生产、服务提升、队伍建设、管理提升、信息化建设等方面 68 项意见和建议。通过思想大讨论，员工们不仅对党的十九大精神有了更进一步的理解，而且对什么是一流后勤、如何建设一流后勤进行了认真、深入的思考，大讨论取得了良好效果。

2018 年 1 月底集团领导班子、党委委员、各单位负责人在中共厦门市委高山党校召开了后勤集团务虚会。集团总经理林公明以《奋力前行的五年》为题，从发展方向、发展方式、发展途径、发展载体四方面全面总结了集团从 2013 年至 2017 年所取得的成绩和发展，并提出了集团未来五年发展的奋斗目标：始终坚持“为师生在学校教学、科研、学习、生活中提供优质的后勤服务保障，为学校的改革和发展提供坚强有力的后勤服务保障，做学校及师生最坚强、最靠谱的后勤”的初心，以“一流意识、一流标准、一流服务、一流业绩”为目标建设一流后勤，服务学校发展大局。

历时数月，多个步骤，反复的讨论、论证、修改，出台了《后勤集团一流后勤建设实施方案》、《后勤集团 2018 标准建设年工作计划》、《后勤集团 2018 年重点计划分工方案》等一系列文件，凝聚起全体员工的无穷智慧和磅礴力量，借助学校“双一流”建设的东风，实现集团一流建设，成为全国率先创建与“双一流”大学相适应的后勤服务典范。

打造服务亮点 南强物业实现形象新跨越

集团下属厦门南强物业服务有限公司坚持以品牌质量为保证，矢志成为最值得信赖的校园物业服务提供者，为推进双一流后勤建设和实现标准化落地，通过加强与行业标杆企业对接、主管部门的具体沟通，以创建“省级物业管理示范项目”和“青年文明号”为具体抓手，锤炼队伍，树立了“厦大南强、家的感觉”品牌形象。

南强物业围绕服务提升，标准化建设一步步推进，取得了一些成果取得的成果：

2017 年 9 月，公司在管的海韵北区住宅小区项目申报参评



2017 年度省级物业管理示范项目。创优期间，在外业方面，顺利完成了电梯间、配电房、水泵房和地下车库墙角线、车库出口墙面总计几万平方米及天台排水沟、护堤栏、楼道等的粉刷工作；补种了白玉兰、四季桂、三角梅、鹅掌柴等 700 余株，补种草皮 1070 平方米，完成了海韵北区的外业绿化整改工作。在内业方面，项目小组进行自查自纠，对发现的问题详细记录，并逐项落实到责任人，限时整改完毕，争取“自检”一次，提高一步；对档案管理进行规范，由专人负责，重新整理了 798 盒业主档案及各类文件，确保了档案资料的规范和完整性，使查阅更加方便。在工程方面，在工程主管赵航近及工程部人员的努力下，设备机房环境和设备表面刷漆、维护管理做到机房整洁、干爽，通风降温 and 防护措施完善，设备表面光泽饱满、标识清晰，无油渍、锈迹、脱漆现象，同时保障了各楼层的监控设备正常运行。在维保方面，维保人员加强规范操作，强化培训演练，增强项目的安全防范力度。经过层层考评和复检，海韵北区获评“2017 年度福建省物业管理示范项目”。通过创优，南强物业公司进一步完善了各项物业管理规章制度，打造了一支素质高、业务能力强的管理队伍，全面提高了物业管理服务和管理水平，为海韵北区教职员工及家属们提供了更为优质的物业管理服务。

如果说海韵北区创优是对标行业高标准，是南强物业企业标准化建设的一个方向，那么争创青年文明号，则是对标另一个标准，提升青年团队服务激情和信心的一种方式。

2018 年南强物业创建了三个市级青年文明号：南强物业公司办公室、漳州开发区实验幼儿园服务处、翔安校区物业部。在此过程中，引导青年服务团队积极探索适应企业自身特点的管理模式、管理方法和管理手段，实现管理具体化和人格化，



青年文明号的创建过程是企业管理创新过程的一种体现。

承办 The Tenth International Conference on Advanced Computational Intelligence【简称 ICACI2018】会议，是南强在探索服务转型上的一种尝试，是服务创新的亮点之一。2018年3月底，来自中国大陆、中国台湾、中国香港、美国、英国、日本、马来西亚等国家及地区的高校、研究机构的专家、学者汇聚一堂，以行业领袖演讲、高峰论坛、论文发表、海报展示等多种形式共同探讨人工智能的未来发展方向和新兴的研究成果及技术等前沿话题。南强物业为 ICACI2018 策划会场布置、住宿餐饮、晚宴接待、交通安排、材料设计、礼品定制等全方位的会务保障方案。南强物业致力在保证现有项目基础服务之外，努力开拓全新的服务内容，发展多种服务类型，为学校及社会各界提供个性化定制化的后勤服务，努力实现企业形象的新跨越。

优质服务赢得尊重 创新服务创造未来

双一流建设是个长期的战略规划，以一流为目标、以学科为基础、以绩效为杠杆、以改革为动力的基本原则，加快建成一批世界一流大学和一流学科。

作为服务高校的后勤实体和企业，在助推学校创建双一流的发展道路上，要始终相信优质服务赢得业主尊重，创新服务创造企业未来，要有明确的方向，有科学的方案，有十足的信心。

第一，首先要内涵发展，更加注重发展的质量。主要通过内部的深入改革，激发活力，增强实力，提高竞争力，在量变引发质变的过程中，实现实质性的跨越式发展。

第二，特色发展，有所为有所不为。有所为也即重点在服务上寻常可以创新的模块，可以打造的服务亮点，遴选标准是学校需求、行业需要的，具有自身优势的，有比较大的发展空间、代表了主流方向和具备一定的业绩基础的服务模块和项目。

第三，融合发展，促进协同合作，优化服务架构，努力打造更加科学合理的后勤保障体系。围绕学校的工作中心，构建管理科学、运行有序、执行有力、特色鲜明的服务保障模式。

“三思方举步行，百折不回头”，我们不忘初心，牢记“为教学、科研、师生员工生活服务，为学校‘双一流’建设提供高水平的后勤保障服务”的服务宗旨，一定要坚信我们的发展方向，发展方式，发展途径是正确的，方能构建出与之相适应的服务。★

（作者系厦门大学后勤集团南强物业服务有限公司业务总监、福建省高教学会后勤管理分会副秘书长兼办公室主任）



校长说

PRESIDENT SAID

春风和畅

樱花谷



季益洪
合肥工业大学副校长

走集约化、规范化、专业化道路

合肥工大打造现代化校园后勤服务

专访合肥工业大学副校长季益洪

本刊记者 / 马敏

合肥工业大学创建于1945年，是教育部直属全国重点大学，国家“211工程”重点建设高校，国家“985工程”优势学科创新平台建设高校，2017年进入国家“双一流”建设高校行列。学校在安徽省合肥市设有屯溪路校区、翡翠湖校区、六安路校区和合肥工

业大学智能制造技术研究院，在安徽省宣城市设有合肥工业大学宣城校区，形成了“一校五区”的办学格局，占地近7000亩。2017年学校荣获首届全国高校文明校园称号。

合肥工业大学后勤社会化改革始于1999年，2011年学校进行“大部制”改革，后勤逐步形成“三办三中心”。随着改革不断深入，社会化外包开启，逐步推进项目化管理和目标管理改革，一直致力于打造具有合肥工大特色的精品型“大后勤”服务。近日，本刊记者采访了合肥工业大学副校长季益洪。

推进后勤社会化改革 形成校园“大后勤”模式

1999年，合肥工业大学开启了后勤社会化改革工作，将原有的后勤、基建部门整合设置基建与后勤保障处和后勤集团，实行“甲乙方”管理模式。2003年，学校机构改革，撤销基建与后勤保障处，成立基本建设计划处、后勤保障处，延续“甲乙方”管理模式。2011年，学校实行“大部制”改革，撤销基本建设计划处、后勤保障处、后勤集团，将原后勤集团经营性服务中心全部划归资产经营公司；成立总务部，下设后勤管理办公室、校园建设办公室、住房管理与改革办公室及物业服务中心、能源服务中心、饮食服务中心，形成了目前“三办三中心”的后勤格局。其中，物业服务中心组合了原后勤集团的若干服务中心，肩负起管理和服务的双重职能。

从2013年开始至2016年初，学校清理规范社会劳动用工，采取委托第三方机构劳务派遣用工方式，规范用工，避免了用工纠纷和风险，彻底解决了后勤用工的历史遗留问题。同时，学校开启了部分物业服务、饮食服务实施社会化外包的进程，引入社会优质企业参与学校的后勤管理服务。

季益洪强调，在改革的推进过程中，

学校后勤部门和引入的社会企业的目标是一致的，就是为教学、科研服务，为师生生活服务，让广大师生员工满意。

后勤一家亲 总务一家人

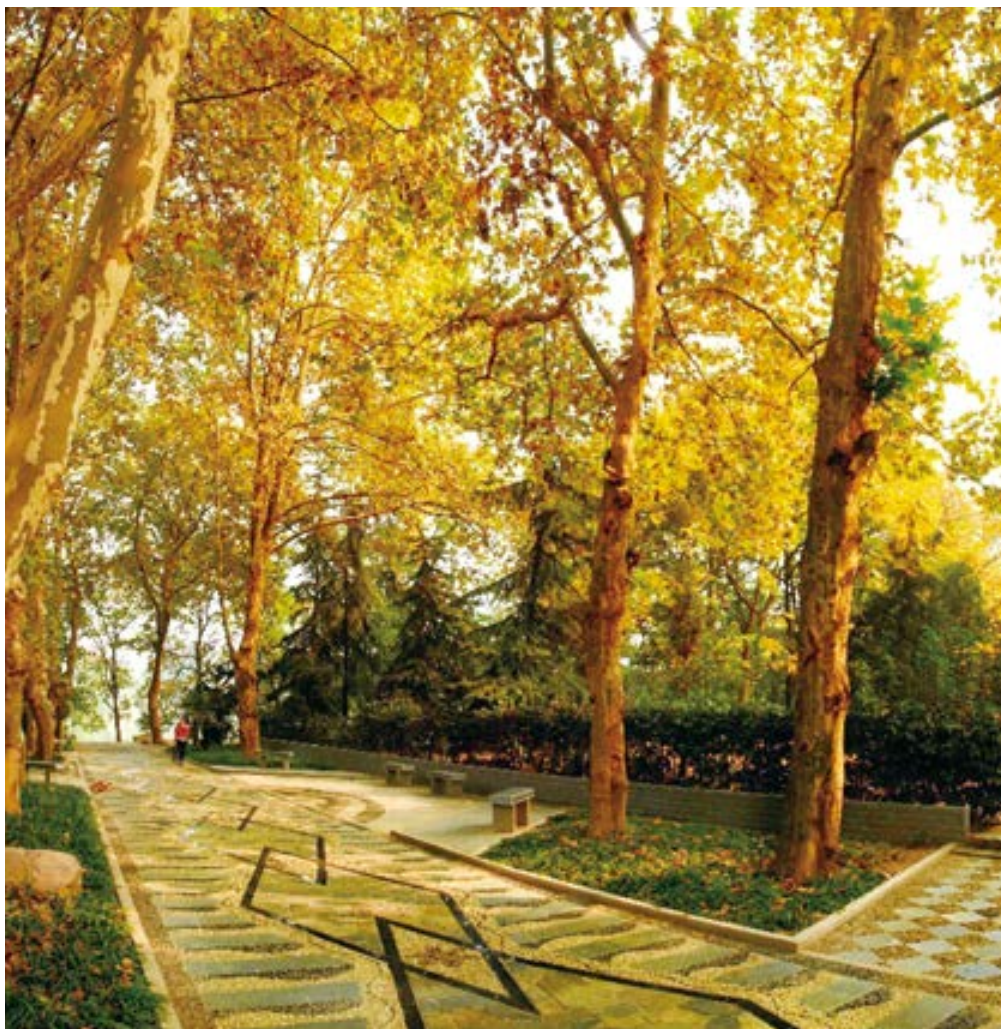
合肥工业大学结合自身特点，在后勤社会化方面积极探索新的思路，逐步形成了自行管理、社会化托管、社会专业服务多重模式，共同为师生服务。

在合肥工业大学，物业服务中心的服务范围涵盖合肥工业大学屯溪路校区和翡翠湖校区，含32栋学生公寓和青年教师公寓、16栋教学楼及7栋综合办公楼，共计近50余万平方米的室内物业服务和管理工作，内容包括公共设施管理、

卫生保洁、秩序维护、水电维修等；还负责学校礼堂、报告厅等会议场所服务、教职工住宅区物业服务等工作。同时，作为管理部门，物业服务中心还负责43万平方米楼宇外包物业和105万平方米校园环境卫生及绿化养护、部分食堂大厅卫生服务的质量监督工作。

自行管理和社会化外包并存，对于学校来说，如何把握甲乙方的关系，如何做好监督和管理，就显得尤为重要。

季益洪说，学校后勤和引进的社会企业目标是一样的，都肩负着“管理育人、服务育人、环境育人、实践育人”的责任。学校对后勤三中心和社会企业同样管理，做到统一布置工作，统一服务标准，统一监督检查，统一组织考核。在监督方面，



总务部巡查和三个服务中心巡查、社会企业巡查的两级巡查已常态化。目前，学校三个服务中心与社会企业之间真正做到了工作互相协助支持，业务互相学习借鉴。坚持发展共同推进，安全共同维护，问题共同整改，形成强大工作合力。社会优秀企业在管理体系、规范服务、标准化流程、快速反应机制等方面做得都很专业，很多方面都值得学校后勤学习。

季益洪以学校的报事报修举例说，学校建立了网上后勤服务大厅，一旦产生报修，由平台的后台系统根据管辖区域，分派任务，接单后迅速反应。2017年网上报修达26800多次，快速处理率99%，满意率达到了98%。

后勤一家人，总务一家亲，体现在社会企业与学校后勤的一体化上，也体现在学校“三办三中心”的联动上。改变了以往，甲方规划、监管，乙方执行的“两张皮”现象；改变了以往“你说我做”、“你要我做”、“你给多少钱，我做多少事”，为“执行是我的事，监管也是我的事”、“我的事是我的事，你的事也是我的事”、“我的经验你借鉴，你的经验我学习”。通过2016年到2018年“制度建设年”、“精细化管理年”、“质量提升年”的三年实践，基本建立了学校后勤“十三五”规划确立的“责权明晰、制度完善、管理精细、服务规范、监督有效、保障有力”的后勤服务体系，较好地适应了学校建设国

际知名的研究型高水平大学和世界一流学科建设的后勤服务保障需求。

让优质服务成为习惯

2017年，合肥工业大学总务部推进精细化管理，强化监督考核，对物业服务中心、能源服务中心、饮食服务中心实施了目标管理，强化目标考核，做到薪酬收入与工作岗位、工作业绩、工作效率挂钩，激发了工作活力。实行了校园片、区、道路“责任人制”，做到了校园环境“片区有人管，路路有人问”的工作格局。同时，开列责任清单和负面清单，严格追责问责。

季益洪说，通过目标管理，让优质



服务成为习惯，让各项工作常态化，如：我们的后勤工作基本形成了几个常态，即校园环境整洁卫生保持了常态，供水供电设施设备自检自查保持了常态，饮食安全卫生自检自查保持了常态，总务部及各服务中心、社会服务企业两级检查巡查保持了常态，师生投诉、报修快速处置保持了常态，后勤管理服务的标准化、规范化、制度化建设得到了整体加强。

物业服务中心不断创新内部管理新模式，采用市场化、企业化运作方式，打造富有自我特色的“项目化”物业服务。模拟现代企业的项目经理负责制，采用团队合作模式，调动了职工积极性，变“被动式”服务为主动服务，大幅提高了服务质量与服务水平。该中心先后荣获“安徽省高校学生公寓管理服务先进集体”、“全国高校学生公寓管理服务先进单位”、“高校后勤物业服务优秀示范项目”和“中国校园物业服务百强单位”等称号。饮食服务中心也通过深化改革，激发了干部职工的积极性，

积极引进和实践“六T管理”，开展微笑服务，开设“党员示范窗口”，把握服务需求，创新服务业态，打造餐饮服务品牌，餐饮服务质量和水平得到较大提升，先后荣获“安徽省高校餐饮行业先进集体”、“全国高校伙食系统先进集体”等称号。

“十六字”方针 打造特色后勤文化

开放市场，引入社会企业，必然面临学校文化与企业文化相互包容和融合的过程。季益洪说，我们一直在塑造具有合肥工业大学特色的后勤服务理念和后勤文化。经过对合肥工大几代后勤人长期实践所积淀的后勤文化的提炼，我们归纳了16个字，即“师生为本、用心服务、精益求精、敬业奉献”。服务学校的社会企业也好，学校的服务中心也好，都在努力实践和丰富这16个字的内涵。

2017年11月，央视新闻播出了一

条新闻——“别人大学的食堂：想吃家乡菜请留言，师傅尽量满足你”，报道了合肥工业大学翡翠湖校区新二食堂的“我的地盘你做主”活动。食堂竖起来留言牌，学生们可以将自己想吃的家乡菜名贴在留言板上，厨房师傅就会根据留言板提供“私人订制”。食堂小小举动，获得了好评如潮，刷爆朋友圈，食堂也被称为“暖心食堂”。

季益洪说，这其实是件很小的事，但体现了后勤秉持“师生为本”意识，围绕学生个性化需求开展服务。我们后勤提升服务的空间和潜力非常大，学生需求越来越多样化，我们后勤服务的内涵会越来越丰富。在文化上，在服务上，我们讲究“师生为本”。那么在工作上，我们倡导“用心服务”，不断创新理念，用心思考，琢磨问题，注意细节问题，认同细节决定成败。比如在教室里，偌大的教室假如只有一两个人，开着灯和空调，会很浪费资源、很不环保。如果工作人员通过合适方式沟通一下，提醒学生去隔壁教室，节约资源，对学生也





是一种节能意识的教育。

“精益求精”就是立足岗位，不断创新，满足师生的需求。后勤人要具备“工匠精神”，季益洪说，我们提倡精益求精，工匠精神，在工作中推行标准化、规范化和专业化，当精细到了一定的程度，就是我们后勤的一种文化。在这点上，学校要向企业学习。

“敬业奉献”，爱岗敬业，是后勤人的价值观。学校的后勤人，每到节假日就是最忙的。师生放假，后勤人要对学校基本的教学场所、学生公寓、水电设施设备等集中检修，吃苦耐劳、敬业奉献确实在后勤人身上体现得更为明显。

我们还非常注重吸纳广大同学广泛参与或加入我们的后勤服务工作，主动接受同学们对我们后勤工作的监督，以密切广大同学与我们后勤的联系，帮助我们不断改进工作。比如，物业服务中心学生社区“一站式”服务大厅的建成与启用，既为学生提供了快速便捷的后勤服务平台，也给学生搭建了自我教育、

自我管理、自我服务、自我监督的实践平台。

学校后勤在实践以上 16 字文化理念时，也通过组织学生参加“服务责任区”创建、饮食服务“合伙人”勤工助学服务队、节能宣传队、后勤服务质量评价、垃圾袋装化推广等后勤服务实践活动，把这种文化，既作为后勤人的文化，也使之成为一种育人文化。持续培养广大同学尊重劳动、劳动光荣、幸福依靠奋斗、绿色节能、团结协作等观念和精神，促进广大同学关注学校后勤，关注学校后勤现代化，投身学校后勤现代化。

建立现代化的一流后勤保障

2018 年 4 月，合肥工业大学屯溪路校区两栋宿舍楼试点运行“刷脸进宿舍”技术，再次成为新闻热点。人脸识别系统可以实现“无意识识别”，学生只要走进宿舍楼门，就能被自动识别，门锁自动弹开，流畅通行。这是合肥工业大学在后勤服务信息化建设上迈出的重要

一步。

素来享誉“吃在工大”的合肥工大食堂，在安徽高校中率先引进智慧食堂“黑科技”，在翡翠湖校区新三食堂，推出具备快速结算、智能备餐、营养管理的智盘结算系统，加快了校园智慧餐饮的步伐。使用智盘系统后，缩短了结算流程，节省了师生就餐等待时间，提升了食堂服务档次，为餐厅融入了时尚的餐饮文化气息。后期相关数据资料采集和录入完备后，还将增加对选购食品的营养健康分析功能。

季益洪说，建设一流大学，需要有一流的后勤保障，比如信息化建设，我们作为理工见长的高校，技术不成问题，未来还会推出报修“抢单制”，使报修抢修效率再提高。

在后勤制度建设上，十三五期间，合肥工业大学后勤部门也做了详细的规划。最终的目的是捋顺体制，把后勤建设成为文化后勤、智慧后勤、安全后勤、绿色后勤，为创建一流大学，提供一流的后勤保障。★



以清华大学为例 探究高校安防管理体系现代化建设

文 / 李 军 崔小强

【我国目前培养高级人才的主要方式是大学期间的在校教育，据统计，大学生在校期间在宿舍、教室时间占全天在校时间的 2/3 左右。近年部分高校学生宿舍火灾事故屡有发生，治安、交通安全事件同样是学生区安全隐患的重中之重，这些事件的发生给国家、集体及个人均带来不同程度的生命和财产损失。因此，搞好安全工作显得日趋重要。学生区安全管理工作，已由“原始时代”的“纯人力”管理模式，逐步转到“机械时代”的“人防 + 物防 + 技防”管理模式。】

清华大学学生社区安全工作现状及发展

“人防 + 物防 + 技防”管理模式得以逐步构建、不断完善，在保障日常安全、应对突发事件中起到重要作用。但随着高校快速发展，“机械时代”的管理模式已不能满足世界一流大学的需求，形势需要我们推进学生区安全智能化管理。

以清华大学为例，所辖学生社区，从学生的生活和学习区域化分，包括学生宿舍社区和学生教学社区两类。社区内学生的共同点就是人口密集，个人素质较好，文化程度较高。不同点是学生来自全国农村和城市的各个地方，风俗习惯、宗教信仰、生活背景造就了他们对其所在社区的依赖性以及对于安全意识的认识程度上的不同。

从辖区安全工作的管理者和安全设

备设施的建设者角度看，随着近年科技高速发展，目前国内高校无论从安全工作的重视程度、管理理念，还是经费投资方面都大大提速，呈现出前所未有的发展趋势，为高校安全创造更加可靠、稳定的局面。但由于经验匮乏、信息不畅等原因，往往出现大量安防设备盲目上马，人员搭配不均导致管理工作无序、设备设施功能堆积、机构臃肿、操作系统不够优化等弊端，反而降低了工作效率，增加了投入成本。

（一）管理系统越来越多，“各自为战”

学生区占地 38.4 万平米，50 余栋建筑，仅消防设备将近 9 万件，而消防技术人员只有 4 名，为了有效管理，实现消防设备完好率 95%、维修及时率 99% 的工作目标，10 年来，在学校和物业管理中心的支持下，从安防、消防安全管理角度出发大力发展科技手段，将安、消防设备按类别分项联网，建立了火灾自动报警联网系统、应急疏散门联网系统、应急疏散广播联网系统、高层学生公寓消防设备控制联网系统、收费点报警联动系统、视频监控系統、一键报警可视联网系统、设备间温湿度监测系统、消防水压远程监测系统、防火门远程控制联网系统、消防设备电器监测系统、智能疏散指示联网控制系统、电气火灾监测、车辆管理等 10 余套现代化联网系统管理软件平台。

（二）管理平台资源有限

监控中心现有的工作台已无法满足众多系统需求，且每班只有 2 名值机中

控员，面对不同的电脑屏幕界面、纷繁复杂的操作流程和软件登录要求以及随时面临的突发事件等，工作量非常大，已应接不暇、极易出现纰漏。空间有限，设备众多，放置空间和设备管理等方面压力日显突出。

（三）治安、交通管理手段原始

学生区的监控摄像头 2006 年的数量为 300 余个，值班员可将监控点位编码倒背如流，在对突发事件或嫌疑人的画面跟踪方面值班员可以非常熟练地进行操作；2013 年监控探头数量增加至 700 余个，值班员还可通过记忆勉强背下编码；2017 年辖区内监控探头总数已达到 1500 余只（2018 年将实现 2000 只），值班员已无法再通过记忆完成跟踪。摄像头数量增加，盲点少了，工作效率反而降低了。此外，对工作人员的管理落后，无法掌握职工的工作状态（消防技术人员必须主动到楼内巡检，夜班工作人员是否到位），传统的电子巡更系统根本无法满足需求；交通管理方面尚无智能道路、车辆管理系统等。

（四）缺乏设备的基础数据库

现有的设备基础数据不完善，不利于设备设施的全生命周期管理。目前辖区内的各项安防、消防设备管理还仅限于设备总数的统计，既原始又不准确。给日常维护和突发事件处置造成极大阻碍。

（五）没有统一的住区人员信息库

目前各套数据分散在各个部门，如学生住宿信息在中心办公室信息室、宿舍楼门禁记录在学生公寓区事务科总服



务台、国际学生的信息在国际合作与交流处外国留学生工作办公室、车辆信息在校保卫处等，在日常工作中不利于对重点人的防控；一旦发生突发事件，要查 1 个学生的信息，需要多部门协调，极易出现延误。

（六）进一步发展压力大

根据工作需要，我们下一步还将增设自行车实名制管理系统、路口道闸车辆自动识别系统、可疑人员自动识别跟踪等各项子系统。

利用智能现代化手段实现统一化管理

进入“智能时代”，设备不只是替人劳动，而是要发挥机器特质、网络效能，“机器管机器”，让机器做人类做不了的事情，帮助管理人员科学统筹、可靠运行、高效管理。一个平台，即建立云平台、运用大数据，通过一套体系（消防、

治安、交通整合），一种规则（各自录入、统一管理）。

日常管理更加全面、可靠；应急处理更加快速、联动；队伍监督更加科学、专业——实现“三监控”，可以监控管理对象（师生、外来人员、车辆）、监控设备、监控队伍。为了满足使用需求，我们开展了一系列探讨、分析，形成“金字塔”设想，将各管理平台分类、分层，通过科技手段实施管理工作逐级负责：

基础层：实现以下子设备全部远程联网监控。疏散门联网系统、消防联网系统、一键式报警柱、火灾自动报警系统、自动灭火系统、消防信号联动控制系统（电梯迫降、切强电、防火卷帘、启停消防泵等）、防火门监控系统、消防管道水流水压监测系统、消防广播系统、红外线报警装置、有毒有害气体监测系统、电子防盗系统、可燃气体监测系统、消防电源监控、电气火灾报警监控、大屏幕操作系统、LED 背墙操作系统、温

湿度操作系统、220V 直启柜监测、风机直启柜监测、灯光式疏散指示监控（联动）、水泵水箱水池的水流、水压监测、巡更、可视化报警管理平台——消防班组负责

中层：将基础层全部远程信号以光纤加电缆（直启）形式整合、统一开发平台集成软件，最终实现监控中心远程监控目的，达到节省空间、操作简便、功能集成目的——监控中心负责。

上层：科室领导、班组干部通过管理软件实时掌握各项设备运行、报警、检修、巡视等情况。

建设后达到的效果

具体操作为：依托“大数据”制图，建立“大数据”管理体系，将全部消防设备名称、数量、位置、安装日期、型号等输入数据库；绘制全区二维或三维监控图，将“大数据”信息输入监控图。通过手机 APP 智能管理软件实现扫码巡更、巡检、设备巡检；建立 BIM 系统：绘制建筑物三维立体图，精确定位；未来发展趋势是建筑物起火后，通过三维立体图不仅能够显示出消防设备具体情况，还可以掌握楼内人员分布位置，便于救援与疏散等工作的有序开展。

俗话说，全国稳定看高校，随着科技进步和科学管理和安防体系的不断建设与完善，高校校园安全智能化建设必将成为一个发展趋势甚至一门专业学科，这不仅需要高校自身重视，更需要教育部门乃至全社会的关注。★

（李军，清华大学物业管理中心综合治理办公室主任。

崔小强，清华大学物业管理中心综合治理办公室消防安全主管。）



品牌的力量

全国校园物业管理百强企业

优秀案例精选



文化引领 创新服务 勇攀校园物业服务新高度

企业简介

河北裕康物业服务有限公司是国家一级资质企业，于1999年7月份成立，旗下物业服务类型丰富，包括住宅物业、校园物业、机场物业、银行物业、高速公路服务区物业等，现有员工1800余人。

随着高校后勤管理改革的推进，自2008年起，裕康开始在校物业服务领域施展拳脚，相继接管了河北工程大学、邯郸学院、邯郸职业技术学院、邯郸职教中心等校园物业管理服务。2011年，裕康物业耕耘河北高校物业市场，先后拿下河北农业大学、河北交通职业技术学院、保定技师学院、河北建材职业技术学院等高校物业服务项目。经过九年的砥砺奋进，开拓进取，目前校园物业项目累计面积800余万平方米。2017年裕康再度入榜“中国校园物业服务企业（实体）百强”，这是高校后勤领域对裕康在校园物业服务领域业绩的充分认可。

俗话说“路遥知马力，日久见人心”，2019年裕康即将迎来市场化10周年及公司成立20周年，市场环境日新月异、行业竞争愈发激烈，唯有裕康的服务品质屹立不倒，经得住时间的考验和实践的检验。

审时度势 再造以人为本的企业文化

公司成立19年来，始终秉持“光前裕后，物阜民康”的古训，同时在企业发展中强调优秀传统文化的引领和“创新服务、用心呵护”的企业精神塑造。

裕康的企业文化实行动态管理，根据企业发展的战略目标，审时度势，不断提高和调整。2018年，裕康物业企业文化建设的目标是以文化再造引领企业重生。这是一项神圣的使命，也是一项艰巨的任务。为此，我们制定了以“凤凰于飞，学至于行”为主题的文化建设

活动。凤凰作为一种现实与理想相结合的飞禽，在经过了漫长的历史演变，已成为纳福迎祥、驱邪禳灾的象征。从某种意义上说，它是中华民族精神理念的象征和审美形式的体现。传说中，凤凰是人世间幸福的使者，每五百年，它就要将自己投身于熊熊烈火中，经历烈火的煎熬和痛苦的考验，获得重生，并在重生中达到升华，寓意不畏痛苦、义无反顾、不断追求、提升自我的执着精神。

凤凰浴火而重生，展翅高飞于九天之上，这个主题是我们今年各项文化培训活动和经营管理工作的指导方针。要实现这样的目标，以人为本的企业文化

再造是根本。企业文化代表着基本的价值观念，是企业自身长期发展过程中积淀下来的独特的价值观念、行为准则、思维模式以及整体企业员工的素质。文化影响着人的行为，人的行为也塑造着文化。由于人在企业发展中的作用是决定性的，因此，从某种意义上讲，企业文化就是人——管理者和员工的文化。所以，裕康的企业文化再造，首先就是全体裕康人的转变。

这就要求我们每一个人都要跟上时代的步伐，陶冶自己的情操，形成崇高的品格、宽阔的胸襟，具有高度社会责任感和公德心，积极倡导企业的目标文化。

深刻理解企业文化不是喊出来的，而是做出来的——行动就是一切。

从“心”出发 不断创新服务内容，扩大物业服务的内涵

众所周知，物业服务有两个层面的含义——对“物”的管理和对“人”的服务，高校物业服务同样如此。九年的高校物业服务历程，我们曾经走过很多弯路。2008年，刚介入高校物业服务领域的时候，因为经验不足，急于求成，心浮气躁，大部分精力都耗在了对物的管理上，对人的服务只是按部就班，忽略了广大师生潜在的服务需求，以至于服务品质和客户满意度始终徘徊不前，难以提升。

一年之后，面对周围强大的竞争对手和对校方承诺的业绩压力，我们不得不静下心来自我反省，查找症结所在。经过几轮大讨论，我们正式提出了“创新服务，用心呵护”的高校服务理念，理念的核心就是在对“物”的管理的基础上，不断创新对“人”的服务内容，扩大物业服务的内涵，满足师生多样化的服务需求，用真心和真情打造一个和谐的校园社区。

我们深知，服务的理念不能仅仅停留在纸面上，重要的是如何在日常的工作中体现出来。

宿舍管理是高校物业服务的核心内容之一。在新的服务理念提出之前，我

们的宿管工作大多是围绕“两防一保（防火防盗保洁）”展开，对我们服务的对象——这些正处在青春躁动期的孩子们知之甚少，对他们的烦恼少有关注。

为此，我们以河北工程大学项目为试点，正式启动了“阳光花季”大学生心灵关怀项目，该项目旨在为那些遇有情感和心理问题的大学生们提供一个倾诉空间和必要的心理干预，解决。

为了使项目顺利展开，真正做到有效解决问题，我们一方面加大了培训力度，对宿舍管理人员进行了专项培训，对于学生常见的、轻微的情感问题，只需要倾诉和安抚，经过培训的管理员就可以胜任；另一方面针对那些问题比较严重的学生，我们聘请了兼职的心理医生，定期到学校坐诊，免费为学生提供心理咨询服务。

“阳光花季”心灵关怀项目运营到现在，六年来，共计为870多名学生提供了不同程度的心理咨询和心灵关怀服务，收到了良好的社会效益，受到了师生们的一致好评。得益于此，河北工程大学项目总体顾客满意度逐年提升。

“阳光花季”心灵关怀项目很好地体现了“用心服务”的理念：就是以精益求精的态度，做好基础服务的同时，用心关注客户的喜怒哀乐，关注他们所遇到的问题，在解决问题的过程中，逐渐丰富校园物业服务的内涵，挖掘服务需求，拓展服务范围，在一点一滴中做到“以情感人”，以此提升服务品质，

提高物业服务企业的美誉度。

勇于跨界 立志为师生提供高品质的多元服务

2015年，随着高校后勤管理社会化改革的不断深入，为了充分发挥资源效益、为师生提供高品质的多元服务、提升企业综合实力，多元化发展的思路提上了公司发展的日程。

对于一家专业的物业服务企业而言，多元化发展有其先天的优势，尤其是在校园物业服务领域。我们每天直接面对的是成千上万的学生群体，在学校这个封闭的环境中，这个特定的消费群体对我们的新任是我们最大的优势。当然，凡事都有正反两面，有优势的同时必然会有劣势。物业服务企业多元化发展面临的最大的问题是跨行业发展所需要的专业人才欠缺。俗话说，隔行如隔山，在没有专业背景、行业经验的情况下，贸然进入陌生的行业势必凶多吉少，成功的几率微乎其微。

2016年4月，经过对较长时间的审慎研究，公司决定以校园餐饮为切入点，探索多元化发展的道路。此时，恰逢河北工程大学一间餐厅因经营不善而歇业关张，公司果断接手，并成立专业的餐饮管理公司运营。

在餐厅装修期间，发动全公司力量，通过多种渠道招聘餐饮经营专业人才。一个月的装修期过后，运营团队同时组



建完毕，河北工程大学“福阁嘉园餐厅”如期营业。正式运营期间，“专业的人做专业的事”，运营事务一概交由运营团队管理，公司只负责制定业绩目标和业绩考核工作。

对于多元化发展走出的第一步，公司在盈利上的期望并不高，师生满意永远是第一位的，所以运营初期，公司给运营团队的主要任务是制定和完善标准化的运营体系，根据师生们的需求，创新菜品制作研发流程。

半年之后，“福阁嘉园餐厅”的运营呈现喜人态势，各项指标达到预期目的，为公司在这个领域进一步开疆拓土打下坚实的基础。

2016年6月，成功中标保定技师学院师生餐厅项目，作为公司的第二个校园餐饮项目，通过复制河北工程大学餐



厅积累的标准化的运营体系，各项前期运营工作很快步入正规，菜品品类丰富，品质稳定，深受广大师生好评。

总之，对于校园物业多元化运营，我们认为，门槛很多，跨界不易，但是条件具备的情况下，可以大胆尝试。在

未来，裕康将以打造“校园服务综合体”为目标，不断提升主营业务的品质，秉承循序渐进的原则，稳扎稳打，以师生的需求和满意为目标，努力在周边领域有所作为，为校园后勤管理的发展和转型提供样板和模版。★





致力于打造中国校园物业服务品牌企业 中国机构物业服务优秀供应商

企业简介

浙江师大印象物业服务有限公司（以下简称浙师印象物业）位于国家历史文化名城金华芙蓉峰下，与国家级风景名胜双龙洞交相辉映、相得益彰，公司成立于2004年10月，由浙江师范大学后勤集团投资设立，具有国家一级资质，是中国“校园物业服务实体（企业）百强”单位、浙江省首批走向市场，参与市场竞争、接管社会物业的高校物业企业。公司本着“以质量求生存，以质量求发展，以质量求效益”的管理方针，遵循“专业、高效、细致、快捷”的服务宗旨，为业主提供全方位、高水平的服务。企业目标是建成“中国校园物业服务品牌企业，中国机构物业服务优秀供应商”。

浙师印象物业在服务浙江师范大学的同时，根据公司发展需要成立了宁波分公司、安徽分公司、温州分公司、台州分公司、杭州分公司、义乌分公司等六个分公司及安保服务公司、保洁服务公司两个子公司。公司为中国移动金华分公司、浙江烟草公司、宁波卷烟厂、中国工商银行金华分行、中国农业银行金华分行、金华银行、中国人保金华分公司、台州高速公路等国企；金华交警支队、安徽五河县政府、金华博物馆、台州博物馆、三江街道、台州看守所等政府公建项目；浙江师范大学、上海财大浙江学院、义乌工商学院、萧山技师学院、杭州余杭社区学校、金华教育学院、金华二中等教育系统；金华网络创业园等高科技园区、高档写字楼提供全委托物业服务，业务已拓展到全国各地，服务面积达近千万平方米。浙师印象物业具有资质、管理技术、品牌、改革和创业五大优势，有良好的美誉度和较高的社会知名度，管辖的项目获得《全国高校后勤物业优秀示范项目》《全省物业管理示范大厦》《金华市物业管理示范小区》《金华市物业管理示范项目》《婺城区优秀物业企业》等荣誉。

浙师印象物业按照浙江省《关于加快发展现代物业服务业的若干意见》的文件精神要求，积极开展转型升级，以创新驱动发展，制定了发展战略和内部管理体系，在互联网思维下，将“物业服务与创新增值”有机结合，实现战略管理、技术管理、品牌管理、营销管理、项目管理等全方位创新，建立新的商业模式、服务方式和管理方法，从简单化、低层次的初级经营模式向高层次、主动式的多元化经营模式转变，挖掘出物业服务产品的附加价值和边际效益，满足业主不断增长的各类服务需求，实现管理技术和经营绩效的跨越式发展。



精细管理 确保服务水平

浙师印象物业全面实施高质量、高水平的精细化管理。通过导入 GB/19001-2016 质量管理体系、GB/28001-2011 职业健康与安全管理、GB/24001-2016 环境管理体系、实现服务过程程序化、服务管理规范化，服务质量标准化；将“优质、热情、快捷、高效”的服务理念渗透至物业管理的全过程。推行实施了工程服务中的“全寿命周期管理”，保洁服务中的“树干理论”管理，绿化服务中的“组团化管理”，会议服务中的“酒店式管理”，以及秩序维护服务中的“准军事化管理”等高标准的管理模式。同时，还全面开展“8S”目视化管理和“人机协作”的快速作业模式。有效提升了管理服务品质，推进了管理服务的创新，从而使服务档次、服务水平、

服务品质和服务意识得以不断提升。

智慧管理 打造服务特色

浙师印象物业充分利用数字化物业平台，打造业主全新“微”生活。借助服务大厅、“服务微信平台”、“网上快速维修服务平台”、“环卫服务平台”等一站式、全方位的特色服务平台，为业主提供网上报修、回音壁、会议服务等常规服务和个性化服务，发挥数字化的“微力”，让业主们享受到了便捷高效的“指尖上的服务”。同时，积极打造“智慧物业”，通过实施智慧餐盘、智慧门锁、智慧电桩、智慧物管、跳蚤市场等多个数字化项目，使信息孤岛转变为大数据管理的技术手段，促进物业管理服务模式从注重管理为主向业主服务体验为重的转型，实现物业管理服务

标准化、体验式、可定制、可评价，为物业服务水平和效率的跨越式提升提供了强有力的支撑，为业主提供便捷、优质、高效的物业服务，获得广泛赞誉和好评。

内优外拓 深挖发展潜力

浙师印象物业推出“协同文化”，积极整合资源，建立校内外协同发展的新模式，形成“拓外必先优内”、“以外促内、以外养内”的工作新思路，优化资源配置，确保校内外物业管理水平的稳步提升，成绩明显。通过“共赢计划”，为提高企业市场竞争力，吸引并保有更多物业经营管理高尖端人才，通过发挥各自优势，共同拓展物业市场，实现利益共享和风险共担，取得经济效益和社会效益双赢，实施原则：管理优化原则、业绩导向原则、利益共享原则。



通过“四五〇”人才工程，推出“四五〇”人才建设目标，这是公司建设人才强企的重要举措；管理团队通过实施“健步行”健康行动，让员工充分享受锻炼和工作完美结合的乐趣；通过“三航计划”，针对新进大学生、企业中层、企业高层等不同对象，分别推出启航计划、远航计划和领航计划，不断提升内部人才的综合水平，建立不同层级的管理人才储备库。

随着社会经济的不断发展，人们对工作、生活环境的要求也渐渐提高，尤其是对物业服务水平要求越来越高，对品牌的追求也日益增强。浙师印象物业承载着万千客户的信任，未来企业将进一步实施品牌发展战略，为实现企业中远期发展目标而努力奋斗。★





· 齐物论 ·

THEORY

如何提升草坪在园林中的景观效果

文 / 李 夺



“金镶玉”的景观效果

草坪是指以禾本科和莎草科多年生草本植物为主体，经人工建植和管理，具有绿化美化、护坡作用和观赏效果，可供人们游憩、活动或运动的坪状草地，它是由草坪草和表土组成的统一体。

草坪不仅是维护生态平衡、美化城乡环境、减少大气污染的有效措施，更是建设美丽中国及生态型城市必不可少的元素，但草坪在园林中的造景作用却往往被我们忽视或发挥的不够充分，下面就如何提升草坪在园林中的景观效果提出以下建议：

利用草坪草品种间的不同颜色进行造景 提升草坪的景观效果

在园林中能够运用的草坪草品种已相当丰富，从气候和地域可分为冷季型和暖季型草坪草，暖季型草坪草常用有野牛草、结缕草及狗牙根，冷季型草坪草常用有早熟禾、高羊茅、黑麦草和三叶草等；而每个类型中的每个种又有不同的品种，就比如早熟禾北方地区能用的就有几十个品种，品种间的颜色又不尽相同，高档品种大多颜色较深，中低档品种大多较浅。所以，在园林中可以

利用不同品种草坪的颜色不同进行造景，可用暖季型与冷季型草坪进行组合或用冷季型不同品种进行组合，用浅色草坪打底再用深色草坪进行镶边，做完的效果可以达到“金镶玉”的景观效果，让草坪在园林中发挥更大的造景作用。具体造景效果如上图所示：

合理处理树、草及花卉的空间与边际 促进树、草、花的和谐生长

在园林中我们经常要求做到“黄土不露天”，施工中常常用草坪或花卉进



行全面覆盖，全覆盖是做到了“黄土不露天”，但势必造成树木遮荫草坪、花卉，导致草坪、花卉因缺光而生长不良，进而影响草坪、花卉的景观效果；另外草坪、花卉都是浅根系植物，而树木大多是深根系植物，他们的需水量和需水频率又不一致，在灌溉方面很难做到两全，进而影响草坪花卉树木的正常生长，最终会影响景观效果的发挥；如果草坪与树木、花卉距离太近，草坪修剪作业的难度加大，且容易伤到树木花卉。所以，我们在施工中要充分考虑这些不利的因素，给树木、花卉及草坪之间要留出适当而造型优美的边际，既解决他们之间的争光、养护难的问题又提升了景观效果，岂不一举两得。具体实例如左图：

适地适草适时适种 发挥草坪最佳的景观效果

（一）选择适宜的草种配比在最佳的播种季节进行播种建坪

草种选择是播种的重要环节之一，草种的品质好坏直接影响草坪在成坪过程中的速度、抗病虫害的能力和草坪的质地颜色；优良的品种科学配比是草坪建植成功的关键，要选择各方面性能都表现优良的品种进行混播或混合播种建坪；同时还要注意选择最佳的播种季节进行播种建坪，如北京地区，冷季型草坪草一般选择春秋两季进行播种，春季一般在3月中旬至4月中下旬；秋季一般在8月下旬至10月中旬。

（二）选择合适的草坪进行铺植建坪

采用铺植草坪卷是景观工程中最常用的建坪方法。使用草坪卷建坪具有便捷、成坪快等特点，但在大多景观工程中很难选到符合生境的草坪卷。准确地说大多工程建坪所用的草坪卷都是市场上有什么品种的草坪卷就铺植什么品种的草坪卷，而不是根据草坪生境需要采购或定制所需品种的草坪卷。所以，在利用铺植草坪卷进行建坪时，要



根据本项目草坪的生境选择合适的草坪卷，如果时间容许最好定制草坪卷进行建坪达到适地适草适种，发挥草坪品种自身的各方面抗性，提高草坪的景观效果。

科学管护 营造健康健壮草坪

（一）合理灌溉

水是决定冷季型草坪长势好坏的关键因素，但绝不是越多越好，灌溉时要根据土壤湿度、草坪的需求及气候状况来确定灌溉的量、频率和时间，可以通过植株观测法或检测土壤干湿度法确定灌溉时间，每次都要浇透（10-15cm），有利于培养草坪草的强大根系，使草坪处在健康健壮的生长状态，提高草坪草的抗病及抗干旱的能力。

（二）适度修剪

草坪修剪的目的在于保持草坪整齐、

美丽以及充分发挥草坪的景观功能；适度修剪给草坪草以适当的刺激，可抑制其向上生长，促进分支、分蘖、分蘖节、匍匐枝和地下茎的再生，有利于提高草坪的密度，同时利于改善草层的通风透光性，减少病害的孳生环境，增强草坪对病害的抵抗能力促进草坪健康健壮的生长。

如果日常养护管理中修剪不及时，不仅影响草坪的景观效果，而且影响草坪基部的光合作用、增加草坪枯草层的厚度，为病害的发生提供生存的环境，加速草坪草的退化；如果过度低修剪或因生长过高一次修剪到标准高度，致使草坪地上营养部分损失过多，影响草坪的光合作用及其他代谢，草坪长势会迅速减弱，生长缓慢，对环境的适应性急剧下降，为各类病害的发生创造了有利条件，极易受到各种病害的侵染而造成病害的大面积发生，影响草坪的景观效果。

（三）平衡施肥

肥料是草坪的“粮食”，是草坪草正常生长的物质基础。科学合理的施肥，不但为草坪的生长提供所需的营养物质，还可增强草坪的抗逆性，延长草坪的绿期，保持草坪的适当生长速度，得到一个致密、均一、浓绿的草坪，从而提高草坪景观效果。

总之，选择适宜的草种配比在最佳的播种季节进行播种或选择合适的草坪进行铺植建坪；采取科学的管理措施，进行合理灌溉、适度修剪和平衡施肥，培育出健康健壮的草坪，并利用好草坪草颜色的不一致性，处理好草坪草与树、花之间的边界关系，精细施工精益养护，逐步提升草坪在园林景观中的景观效果，最终让草坪业得到持续、健康、快速发展，发挥其最大的生态和社会效益。★

（作者系高级工程师、北京绿京华生态园林股份有限公司董事长）



园林景观规划建设中的主题及文化解读

文 / 田 敏



当代园林绿化建设重点已经从有绿有花转变成品味文化、传达意境。人们的观念在社会的发展过程中，不断改变和提高。不再是以前的吃饱、穿暖、有住房就好，更多的开始享受生活，对生活的质量要求越来越高。园林景观规划建设是建设者给予现代人们生活质量需求的重要形式。园林景观的主题及反应出的文化代表着历史、文化的重要信息和特点，是建设整体中不可缺少的一部分，体现的是历史、人文、传承，园林景观最大的艺术魅力就是传达出的“形外之意，景外之情”的思想。本文就园林景观规划建设是如何设立主题及展现其中的文化进行分析和解读。

园林景观的概念

园林景观在我国有着悠久的历史，很多景观都是时代、文化的象征。在伴随着五千年历史轨迹的变迁中，园林景观尤为体现出不可替代的历史价值观，在展现美的同时，更表达出了深层的人文价值观。园林景观的规划建设不单单要突出有多么的美，更应该体现出给人们带来精神方面的价值。这就需要我们景观的历史文化元素进行充分的挖掘，找到并创造富含审美情趣、融入现代气息的园林景观。这应该是生态的、和谐的、文化的主题园林景观。

园林景观作为一种社会意识的物化



反映，能够鲜明地反映现阶段的社会存在和社会经济发展的实际情况。因此，在对其进行修建的时候也要充分考虑到人们不断提升的物质文化生活品味，要不断满足人们的审美需求和精神享受。

园林景观主题、文化规划建设的要素

（一）人性化

“以人为本”为目的重点突出人性化，园林景观规划设计时要从人体的工程学、生态学及美学角度出发，力求达到完美角度。

（二）多样化

合理应用现代科学技术实现多样化设计，现代园林景观可以应用的技术、设备、自然资源等等非常丰富，我们要尽可能的应用，例如光影、色彩、声音等要素，再结合地形乃至园艺作品、植物乃至动物配置及养护、人的书画音乐作品、建筑乃至配套设施等要素相互结合运用，实现多样化的园林景观。

（三）自然精神

人类与自然关系是有着心灵沟通、密切相连的，自然精神对人类心灵有着重要的影响，因此园林景观的规划设计要充分体现出自然的人文的精神，供人们观赏的同时感受到心灵的自然升华。

主题、文化与设计

主题是园林景观展现的“灵魂”，一切的设计都是围绕主题来实现的，所有的组织材料和选择形势都必须以主题为依据，最终达到想要的结果。文化的概念非常广阔和深远，广义上的文化讲的是人类的社会历史发展过程中所创造的物质和精神财富；狭义上的文化讲的是人们普遍的社会习惯。从根本上来讲，文化其实就是一个国家和民族的历史。因此园林景观就必须表达出历史重要的见证，充分体现出历史文化，使之具有

传承的作用。

园林景观体现主题、文化的三个重要方面：

1. 园林景观先确定主题，要结合自身条件与相应的内在联系有机的结合，达到自然和谐，合理统一。

2. 园林景观不同类型、不同的服务对象，注意把握好他们对功能上的不同需求和特殊性，要符合主题与文化的意境。

3. 园林景观规划建设过程必须围绕主题，重点突出主题的“灵魂”。

目前园林景观规划建设的不足

（一）主题不够鲜明、文化缺少内涵

城市发展及景区建设之快速，人们生活质量的提高，园林景观已经成为城市及景区规划建设中不可或缺的一部分，但是设计过于追求外观和视觉效果，往往忽视了相应的休闲功能，大面积的草坪、价格昂贵的硬铺、华美的色块，看似很美，却忘记了景观的主题，更没有体现文化的内涵。

（二）主题与环境不协调

主题与环境要相互协调统一，这对园林景观很重要，相反只顾创新而忽视与环境的相互融合，这样建设出来的景观就会偏离主题与文化，更缺乏整体的美观，让观赏者感觉不伦不类，毫无美感和文化气息。

（三）文化品位相对较低

我国是有五千年历史的文明古国，园林景观的建设就如一件大型的艺术品，是给人们进行观赏的，也是设计者文化品位及审美能力与态度的体现。现实中，确实存在一些相对低俗的景观作品。我们要尽快提高设计者文化修养，使其作品快速提高文化品位。

（四）主题的缺失

所有的布置都要围绕主题，突出主题，但是现在有的园林景观文化渲染过重，使之主题太过于复杂，让观赏的人往往无法明了内在的主题。左手边是古人风采，右手边是改革开放；这边是江南风光，那边是欧式华贵等等。主题的严重缺失或纷繁杂乱，失去了探寻和挖掘该景观主题和文化的兴趣。



加强园林景观规划建设的措施

园林景观规划的主题营造、文化内涵镌刻并非简单之事，需要建设方规划者从观赏者角度出发，从“景”入“境”，然后再由“境”生“情”，达到情景交融，

这应当是硬道理。

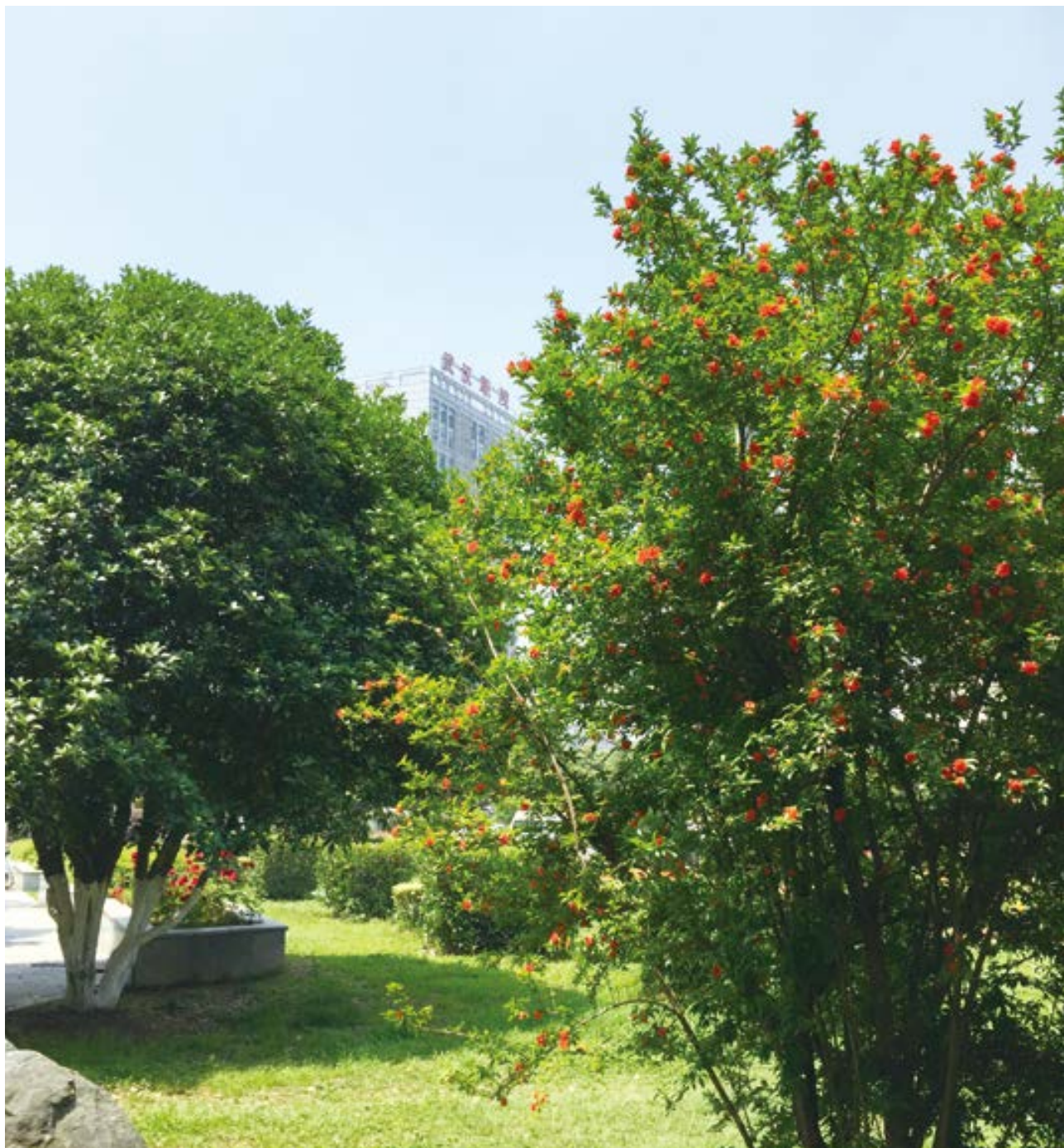
（一）重点突出主题

园林景观主题是景观规划的“灵魂”，设计之初必须先确立鲜明的主题，景观的名称也要与之相符。主题风格要与城市及景区的基础建筑保持一致，在此基

础上进行整体的规划与设计。以相应的地区文化、历史作为主线，再配以实时文化的融合，再结合适宜的气候、植物等要素，进而展开全面的主题景观设计。

（二）绿色环保，自然生态

绿色生态是现代城市及景区的建设





发展方向, 园林景观的规划建设更要充分地体现出绿色环保、自然生态这一主题。在景观规划过程中, 不能只看重如何美观、如何壮观, 更要注意景观内的植被对自然生态、环境的影响, 尽量使用当地的植被及生物, 突出本区域自然生态的特色, 突出特有的原生态景观。

(三) 把握全局, 文化交融

园林景观设计要把握全局, 先整体后局部, 相互呼应、细节清晰。对古今中外的文化进行交融结合, 各种形式、特色的文化都要展现具有我们民族文化特色的设计, 使观赏者即欣赏到大自然的美好, 又可以加强园林景观规划建设的措施。

园林景观规划建设常见的应用

(一) 传统文化的应用

我国是历史文明古国, 自然、人文历史悠久, 园林景观众多, “中国十大名园”更是把园林景观的传统文化发挥到极致。现在园林景观规划建设必须具有十分强烈的使命感, 把山水、建筑和植物与传统文化进行了有机的结合, 达到浑然一体的自然和美。

(二) 现代文化的宣扬

在注重传统文化传承同时, 对现代文化的宣扬也应齐头并进。改革开放以来, 国家各行各业都取得了巨大的成就, 现代文化作为园林景观规划建设的主题, 在对传统文化继承和发扬的同时, 更要体现建设规划与设计的现代艺术性和技术含量, 增强其先进性和时代性, 充分展示新时代的社会发展元素。

(三) 引进外国文化的应用

外国文化在社会历史的发展中对我国文化有着很深的影响, 很多的园林景

观设计里面也体现出一些外国的主题文化。通过引入、借鉴和融合, 可以更好的提升我国文化建设的精神, 又可以丰富人们文化修养及多重的享受。

随着城市及景区建设的不断发展, 园林景观的规划建设也逐步成为一个展示城市及景区发展程度的重要因素, 以城市及景区固有的历史、文化为出发点确立规划的主题, 加入各种新鲜的元素, 在确保城市及景区生态环境的基础上, 建设具有现代气息与传统文化相结合的园林景观。在规划建设过程中, 要与时俱进、不断创新, 大胆突破, 为广人民群众建设出因地制宜高质量的、高观赏性的、不同文化融合的主题文化景观, 充分的发挥出园林景观在城市及景区建设中的真正作用, 提高人们的生活质量, 让社会更加和谐地发展。★

(作者来自武汉职业技术学院)

构建高校物业立体安全防护网

文 / 陈永成

随着高等教育从精英化向大众化的改变，高校社会化改革的推进，以及高校内部大规模的改扩建，高校内活动人数与日俱增，校园环境变得日益复杂多变，给当下高校安全管理带来巨大压力与挑战。

近些年，高校内学生财物被盗、公寓失火、网络诈骗、误入传销、交通事故、食物中毒，甚至自杀他杀等事件的频频发生，便是佐证。

高校大学生群体作为社会新青年、新力量，拥有新思想和新思维，初入社

会陌生环境，对校园内外的一切充满兴趣与好奇，而涉世不深、社会阅历不足的缺点在接触外界环境的过程中逐渐暴露，遭遇各种始料未及的打击与挫折，使得大学生群体心理发生一些列变化，影响其身体健康和心理成长。

特别是互联网和新技术理念深入普及传播，方便校园学生的同时，新的安全隐患和安全挑战接踵而至，如何教育学生安全使用新技术，科学防范新挑战、预防新隐患发生成为新时代下高校安全管理的新课题之一。

常见的安全隐患

消防安全

火灾是高校物业常见且最为容易发生的隐患，其中学生公寓又是火灾发生的重灾区。从以往发生火灾的具体原因来看，私拉乱接电源线、违规使用电器、吸烟等成为火灾发生的直接诱因。

学生消防意识的薄弱、消防处置能力缺失以及学校公寓内部安全监督管理的不到位等因素的叠加则是火灾频频发生的根本原因。



网络安全

数据显示,高校学生群体作为互联网的主要使用人群和消费者,同时也是网络黑客和网络不法分子的主要侵害对象,成为网络攻击和诈骗的主要目标人群。

常见的手法

(1) 利用QQ、微信。冒充好友借钱,利用黑客程序破解微信等账户密码,向父母、好友骗取财物;

(2) 网络游戏诈骗。利用某网络游戏进行装备、游戏币、代练等交易,骗取信任,继而爽约或消失;

(3) 招工诈骗。互联网发布高薪兼职或寒暑假就业信息,收取押金培训费,或工作后拿不到工资;

(4) 校园贷陷阱。向具有较强消费需求却无稳定收入的大学生群体,声称低息、快速放贷,诱使大学生背负巨额欠款,导致一系列悲剧发生;

(5) 办证诈骗。声称可以办理各种专业等级证书为诱饵,骗取钱财。

交通安全

校园面积广阔,特别是新建校区,动辄两三千亩,宿舍区至教学区相距十几、甚至几十分钟步行距离,为了节省体力、时间,多数学生选择自行车、电动车,甚至摩托车作为校内交通工具。加之,校外车辆的大量涌入,学校内部缺少行之有效的交通管制措施和足够的人力投入、基础设备,致使行驶在校内的车辆剐蹭、碰到、撞伤学生等交通事故的事件屡屡发生,造成大学生人身和心理受到伤害,威胁学生的生命健康安全。

从校园交通事故发生的原因分析,主要包括内部和外部两大原因:

校内车辆日益增多,管理机制落后。随着校园交通工具种类和数量的日渐增多,以及校外物流车、装修施工车、访问参观车的大量进入,校园内部交通管制人力投入不足、交通标志和基础设施落后、交通规则管理措施不到位,驾驶人不安全文明驾驶,人车混杂,车水马龙,

缺乏有效的管制和约束的车辆穿梭于校园的大道小路,随时可能成为马路杀手,威胁师生安全。

校外交通隐患突出。校正大门一般迎面对向公路,社会车辆川流不息,虽然门口设置清晰的学校交通标志牌与减速带,但是仍有部分学生缺少交通意识和文明出行的习惯,闯红灯、抢道路或遇到违章行驶的车辆避让不及时,还有相当数量的学生习惯乘坐校门口停放的超载、超速的“黑车”,因此发生交通事故,屡见不鲜。

食品安全

食品问题事关每一个学生和老师的身心健康安全,如何把控校园食品安全关,保证师生餐桌上的安全,是学校安全管理的中中之重。

从近两年校园发生的食品安全问题来源看,传统的食堂餐饮安全、饮水安全、超市食品安全、校外小吃食品安全等问题一直存在,伴随着互联网与移动支付技术成熟,新兴的自动售卖机、外卖等成为食品安全管理的盲区和难点,进一步增加校园食品安全管理的难度。

从食品安全发生的具体原因分析,主要包括:

高校扩展。各大高校每年不断扩招的生源与校内基础设施的矛盾突出,食堂难以容纳大量学生高峰同时用餐,致使食堂饭菜质量、饮食标准难以把控。食堂等外包餐饮公司过度追求营业额和利润率,食品制作多个环节中某一个节点把关不严,或懈于管理,均会导致食品安全问题发生。

饮食渠道丰富。随着美团、饿了么外卖APP的兴起和营销推广,校外商铺、小吃街的丰富,学生群体可选择的就餐渠道、点餐品类大大增加,而食品制作过程、食材质量等都无法得到充分安全保障,隐藏其中的安全风险可想而知。

监管不力。高校后勤社会化改革,绝大多数高校餐厅外保社会专业餐饮企

业,相对而言,学校监管职责从直接转换到间接的角色。社会企业聘用的外来人员素质不高、卫生意识不强、流动性高,均加剧食品监管风险。

心理安全

现阶段,关心大学生健康成长的重点已经从身体向关注心理转移,根据教育部和各大高校的统计数据显示,大学生群体心理问题越发凸显,出现心理疾病的人数呈增多趋势,心理疾病产生原因和表现症状越发难以控制,呈普遍性、隐蔽性等特点,分析其原因,主要体现在以下几点:

首先,处世不深、阅历短浅的大学生,初入学校大熔炉,带有较高的期望值和人生理想,面对性格迥异、背景不一的新同学,以自我为中心,不能很好与人沟通、缺少团队精神,无法快速融入集体生活,很容易与人产生隔阂,从而带来自我内心封闭,以及学习压力、经济需求、交际困难、个人就业期望落差等因素均困扰大学生的心理成长。

其次,大学生阶段心理与生理的双重变化,个人价值观和判断能力随着外部环境的变化而改变,很容易受到不良风气和不正之风的影响,树立错误地“三观世界”。

最后,个性缺陷、经验不足,处处碰壁,容易产生挫败与失望感,得不到有效的排解和疏导,错误认识自己的短板,很容易产生冲动行为或心理造成巨大落差,久而久之,酿成心理疾病。

财产安全

大学生群体个人物品,尤其是贵重物品不断丰富增加,而个人财产自我保护的意识和保护能力的不足,使大学生群体成为不法分子盗窃、抢劫、诈骗、敲诈的重点对象。

目前,从校园发生的各类案件中,侵害大学生财产案件占到首位,不仅影响大学生财产安全,还关系到大学生心

理健康，以及正常的生活、学习。

大学生财产安全频频受到威胁，从发生原因分析，主要包括以下几点：

思想单纯，缺乏判断能力。面对学校内外部复杂的人和事物，充满好奇心，缺少警惕性和防范意识，轻易相信他人，容易被人钻空子、顺手牵羊；

贪图小利，急功近利，没有树立正确的财富观、消费观。比如，看到一些诱人的兼岗招聘时，失去主观分析判断能力，盲目轻信。

单打独斗，特立独行。部分大学生高估个人能力，对重大活动、事情过分自信，不听取家人、同学、老师意见，不予他人交流，我行我素，很容易吃亏上当，蒙受巨大损失。

高校物业安全面临的“新挑战”

随着科技信息的极大推广，学校开放程度的提高，校外人员、信息通过各种渠道和手段进入校园，高校安全来到新界点，面临新的挑战，呈现以下特点：

开放式、流动性增加

各大高校扩招生源，新校区的拨地而起和老校区的改扩建，以及后勤社会化的推进，大量校外人员涌入学校，施工人员、快递员、外卖员、小商小贩等等，鱼龙混杂，夹杂在学生流中，对师生的财产、健康安全产生众多不确定因素。

同时，校园周边商业街的繁荣、商业活动的促销吸引学生衣食住行的消费增加，而周边治安薄弱、环境复杂与之形成鲜明对照。据不完全统计，大学生出现不良行为和社会治安问题，80%以

上在于校园周边社区状况不良，因此，清理整顿校园周边环境，丰富学生课外生活、业余活动，保障校园周边一公里安全至关重要。

网络式、信息化设备的普及

科技成果惠及千家万户，手机、电脑等硬件设备的普及，带给学生教学、生活、社交极大方便，伴随而来的网络安全问题引发的种种风险，正在学生群体中蔓延，甚至呈扩大化趋势。

网络金融诈骗，网络信息的甄别、传播、利用，网络资料的保护与防范，网络社交媒介的合理使用和自我控制等问题，是接触网络、信息设备过程中时刻注意的关键点，稍不留神就会从受益者变为受害者。

网络社会和信息世界呈现出的新面孔、新秩序、新机遇，对大学生群体而言既是学习生活的辅助工具，如果认识不足、使用不当，也有可能受一些不良诱惑、误导，被灌输错误思想，影响学业和生活，甚至诱使部分大学生走上违法犯罪的不归路。

心理疾病、价值观的扭曲

从高校近期发生大大小小的安全事件来看，目前大学生群体心理健康状况着实令人担忧，一些专业机构的调研数据进一步印证了现状。根据一项以全国12.6万名大学生为对象的调查显示，约20.23%的人有不同程度的心理障碍。某大学学工部两次对入学新生进行全面的心理测查，结果表明，25%的学生存在不同程度的心理障碍。

由于生活模式、学习节奏，以及对

社会环境变化、资源竞争的过度担忧，使得大学生群体从学校到企业、家庭到社会角色转变的过程中心理出现波动，个人情绪起伏不定，缺乏沟通，目标不明确的情况下，心理渐渐变得灰暗，久而久之，悲观情绪主导心理世界，心理疾病的种子慢慢生根发芽。

建设平安校园的对策

安全教育日常化

校园安全管理涉及众多领域和部门单位，离不开每一位在校人员的参与和重视。

首先，树立全体在校大学生的安全意识，各部门单位严格落实分管的不同领域的安全宣传、检查、培训工作，网络安全课、专题培训课、消防演练、防盗宣传、心理教育……定期开展不同主题的安全活动，增强学生安全防范意识，提高学生应急处置能力，引导学生树立正确的三观建设；

其次，借助网络、课堂、宿舍、运动场多个场合和平台，利用多种形式和渠道，从细微方面入手，关注大学生活动状况，关心大学生心理变化、活动规律，重视人文教育和人文关怀，用丰富多彩的社团活动和有趣有料的讲座论坛丰富大学生生活；

最后，重点加强大学生心理教育，将心理安全教育纳入素质教育的新高度。从实际发生的校园安全事故来看，心理教育所取得的成效，可以有效避免80%以上的安全问题的发生，开设心理健康教育课程、讲座，设立高校心理咨询室，



普及相关知识，疏导大学生心理压力，帮助其适应当前的社会角色和新阶段的要求，正确对待成长、学习、生活面临的问题，与新集体、新面孔和谐相处，引导大学生走出压力区。

安全机制健全化

建立完备的安全管理机制，有效防控治理各类安全事件，各大高校结合实际情况，从精细化管理入手，将安全分级、分量管理，层层责任化，处处分管制，任务到头，责任到人，各方齐抓共管。

从高校安全治理的全局出发，安全管理仅凭高校一家努力远远不够，需要社会、家庭、高校共同发力，建立起三位一体的管理安全管理体系，各司其职，各负其责，共同推动安全校园的建设。

第一，加大软硬件设施资金投入。从校园消防设施、安全门、监控系统等硬件的更新换代，到定期组织安保人员、班级辅导员的技能培训，再到学生精神文明、心理健康辅导的软件投入，等等，围绕校园安全薄弱环节，加大资金支持力度，切实提高校园软硬件安全防护网络的级别；

第二，树立全校全员安全防护意识。校领导班子亲自分批带队，定期组织不同专题的校园安全检查，排查隐藏与学生身边的各类安全隐患，集思广益，制定最优解决方案，把潜在问题消灭于萌芽状态；

第三，推动后勤社会化改革力度。通过后勤社会化改革的契机，引进优质的校园物业服务供应商，为学校提供专业化、标准化、精细化的后勤保障服务，为创建平安文明的校园文化助力添彩；

第四，构建多级联防联控机制。校、系、班、寝室、物业五级联防、联动，学校与系领导不定期巡视抽查、班级辅导员每周下宿舍与学生沟通联系、寝室长发现异常信息及时报告反馈、物业公寓全天候贴心温暖服务。建立多级联防联控，纵向到头，横向到边，紧密掌握学生心理活动规律，为大学生排忧解难，做校园安全的守护者；

第五，密切联系政府职能部门。争取政府有关职能部门支持，与公安、消防、医院、工商、交警等部门积极配合，共同加强学校及周边一公里的安全排查，优化校园周边环境；

第六，紧密与学生家长的联系。老师定期与学生家长开展联系，交换信息，对学生出现的问题交换意见，针对性研究分析问题症结，找到解决学生问题的最佳办法。

监管主体责任化

设立安全管理机制，必须建立配套的主体问责机制，学校党委领导下的校长责任制或分管安全的副校长责任制、系（院）由系主任责任制、班由班主任（辅导员）责任制，出现管理失责等造成的

重大安全事故，实行一票否决，做到有责必问，问责必严，推动主体责任落地生根。

一方面，设立安全维稳管理责任的目标，层层签订责任书，对各部门及负责人实行量化考核，从源头上加强管理，把安全防护做到应急救援前；另一方面，将综合治理和维稳考核成绩纳入年终考核的标准中来，评选出先进集体和先进个人在新学期开学的全体教职工大会上表进行表彰奖励，也作为其他评优评先活动的重要参考指标，从精神和物质奖励层面鼓励全校全员的参与安全管理意识。

完备追责问责机制，常态化、持续性推进，明确各方职责，层层构建安全管理防护网，落实重大安全职责的防控、防治与监管环节的事宜，推动学校安全网络体系的建设。

随着校园大门开放程度的增加，校园多元文化的丰富，以及不良网络信息以各种形式渗透校园，更多新技术、新事物以新面貌涌入校园，高校物业管理呈现新的复杂性、挑战性、隐蔽性，面临前所未有的管理难度。

构建安全稳定的校园环境，营造文明和谐的校园氛围，是学校管理者孜孜不倦的追求目标，亦需要全校全员、全社会共同重视、参与、治理，携手建设安全校园！★

（作者来自山东明德物业管理集团）

·校园故事·
CAMPUS STORY

把小事做细 把细事做好

记常州纺织服装职业技术学院楼宇“金牌管家”吴玉莲

她没有金光闪闪的事迹，只是在平凡岗位上的兢兢业业；她没有惊天动地的大事，只是坚持把每件小事做到完美；她没有豪情壮语，只有一颗热忱为师生服务的心。

吴玉莲是常州纺织服装职业技术学院2号楼物业管理员。从2013年进入

后勤公司工作，至今七个年头了，她始终奋战在物业基层管理员岗位，是公认的楼宇好管家。

日复一日的巡楼工作

清晨6时50分，2号楼的走廊里响

起钥匙的叮当声，严重褪色的钥匙圈在晨光中忽明忽暗，见证着吴玉莲每天的巡楼工作。

七年来，这样的动作重复了不知多少次，她打开每一间教室查看卫生情况和设施完好情况，只为能给早起上课的同学们带来清爽的学习环境。





“丢失物品保管员”

如果说巡楼工作考验着楼宇管理员的细心度，那么拥有3座楼座、多个实验室和实训室的2号楼所带来的考验显然是巨大的。

上学期，机电系的外聘老师将个人财物和贵重物品落在教室，吴玉莲辗转交给该老师，替他挽回了损失。当老师

要给她酬金以表感谢时，她坚决拒绝，并再次提醒老师保管好自己的随身物品。

当然，这不是她第一次归还失物。除了2号楼的日常工作，她每天下班后还要在体育馆值班，每当日头西斜，她都会认真检查场馆的每个角落；每当有打球的师生把东西落下时，她总是耐心地寻找失主，即便失主无法及时取回，她也会妥善保管失物直至归还失主。



公认的裁缝大师

吴玉莲是公司公认的裁缝大师。楼宇里的窗帘坏了、保洁员的衣服破了，都会来找她。

去年春节的时候，教工餐厅一块十几米长的桌布急需进行复杂的修整，找到她帮忙，她二话不说便将桌布带回家，连夜赶制，第二天，这块桌布完好地出现在了餐厅的餐桌上。

永不停歇的学习脚步

尽管楼宇管理的工作看似一成不变，但时代发展的脚步在加快，有着多年管理经验的吴玉莲也不得不从头学起。

物业公司开始推广教学楼宇工作信息化后，从不接触电脑，更不会像年轻人一样玩pad、用智能手机的吴玉莲，坚持“我学习，我努力”的原则，一有空便拿着公司发的pad向身边的老师、同学、同事请教，不断练习操作，提高自己信息化工作的业务水平。

“一切为了师生，为了师生的一切”，这是每个后勤人的信仰，她也一样。把小事做细，把细事做好，就这样一点一点，她成了大家心目中的“金牌管家”。★

（作者来自常州纺织服装职业技术学院后勤总公司）

宿管大伯退休 曾经住楼的师生们纷纷来送别

文 / 皇琴 花艺文



生活就像是舞台，每个人用自己炽热的心，演绎着不同的角色。有的人看似不凡，恣意张扬却毫无作为；有的人看似平凡却用自己的默默付出拓宽生命的宽度。桃李不言，下自成蹊。鲁金玉楼长坚守在平凡的岗位上，兢兢业业工作近二十年，他的努力我们又怎能忽视？

1999年，鲁金玉进入嘉兴学院后勤服务有限公司担任宿舍管理服务中心楼长一职，负责越秀校区1号楼、2号楼、3号楼的日常管理工作。寝室楼的管理任务繁重而复杂，鲁楼长却没有半分懈

怠和退缩，十八年如一日地坚守在自己的岗位上。天下大事必作于细，为了保证学生们的正常生活，鲁楼长总是多方面考虑，把可能发生的事情、把学生关心的事情提前安排通知到位。每一份工作，他总是亲力亲为，努力给学生们一个更好的“嘉”。鲁楼长像父亲一般关怀着每一个楼里学子，给予他们一生难忘的回忆。

在宿管战线上工作了十八年，鲁楼长具有丰富的经验、踏实稳重的作风，同时保持着年轻人的朝气和激情。在公

寓管理推出数字化校园管理的时候，年过六旬的他戴上了老花镜，开始了学习电脑知识的生涯，一学就学到了现在。如今，鲁楼长电脑操作中文字输入、制作表格、写通知等技能完全不在话下，很早就能通过QQ、微信与同事学生交流。活到老学到老，鲁楼长不仅仅是为了提升自我，更是为了给学生们提供更优质的宿管服务。这种精神，值得每一个嘉院人学习。

鲁楼长在做本职工作的同时，更重要的是他把嘉兴学院看成是自己的“家”。无论刮风还是下雨，无论是早上6点还是晚上9点，8小时外我们总能看见他的身影穿梭在学校的每一个角落，他总说晚上或者周末过来看一眼这个“家”，才觉得放心。每年学生放寒暑假后，其他员工基本都已回家休息，他总是主动挑起假期管理工作的重任，默默无闻、毫无怨言，奉献着自己的全部热血。他就是这样一位心系嘉院、奉献嘉院的老“嘉”人。

春去秋来，转眼便到了鲁楼长退休的日子，他迎来了一批又一批的懵懂学子，又送走了一批又一批的有为青年。受鲁楼长教诲的学子们舍不得他的离开，听闻鲁楼长事迹的师生员工们也为之感动。为了给鲁楼长一个专属的退休礼物，宿管阿姨们、学生们纷纷赶到值班室，



写下了想对鲁楼长说的话。一字一句都充满着大家对鲁楼长的感恩，每一张便利贴都饱含着寄语者的不舍。

得知鲁楼长即将退休，很多学生珍惜鲁楼长还在工作的这段时间，纷纷下楼和鲁大伯聊着过去的事情。谈起寝室里同学们发生的糗事，聊着值班时的趣事，鲁大伯总有着说不完的回忆，满满的思绪回忆着嘉院点滴。每一字每一句，都是那么真切切意，相信聆听的学子们定能从鲁楼长朴实的话语中得到许多教诲。

那些曾经住过鲁楼长管理的楼并留校工作的老师们，纷纷来和鲁楼长亲切道别，回忆着学生时代的美好光阴。鲁楼长说的“你们来读书不是过来享受的，也不是过来玩的”这句话是那么清晰，那么催人奋进，仿佛场景就在眼前；那时候每月的被子清洗，鲁楼长总是把所有的被套床单叠得整整齐齐，按照号码分好，从不出现任何差错；鲁楼长工作精神状态极好，总是耐心帮助同学们解决生活实际困难，让同学们暖在心里；

每次进出楼，鲁楼长总是很热情地和他们打招呼，他们也习惯了每天喊他一声“鲁楼长”才觉得舒心……一幕幕场景，就像放电影一样一帧一帧浮现在大家的脑海里。

很多时候，我们无法决定生命的长度，但却可以拓宽生命的宽度。十八年如一日，鲁楼长在平凡的岗位谱写了不平凡的事迹。感谢鲁楼长的付出，真诚地祝福鲁楼长一切顺利。★

（作者来自嘉兴学院后勤服务集团）

资讯

INFORMATION

《中国校园物业管理》杂志社荣获 “全国教育后勤系统信息宣传工作先进单位”称号



全国教育后勤系统信息宣传与理论研究工作（2018）年会暨高校后勤发展改革形势报告会于4月26日-28日在浙江嘉兴召开。会上发布了“2017年度全国高校后勤研究力排行榜”和“2017年度全国高校后勤宣传力排行榜”，并对荣获“2017年度教育后勤系统信息宣传工作先进单位”的77家单位进行表

彰。《中国校园物业管理》杂志社被授予“2017年度全国教育后勤系统信息宣传工作先进单位”称号。

会议总结了2017年全国教育后勤系统信息宣传和理论研究工作取得的成绩，学习贯彻十九大精神，研究部署新一年信息宣传和课题研究的工作重点。

会议提出，2018年教育后勤信息宣

传和课题研究工作的总要求是，贯彻落实党的十九大精神，适应新时代的任务要求，坚持“服务全局、融合创新、深化改革、完善机制、规范发展”的原则，积极宣传和促进教育后勤社会化改革和标准化、现代化建设工作，为建立高水平教育后勤服务保障体系和实现教育现代化，充分发挥积极作用。

《中国校园物业管理》受邀参与业务交流，向大会代表分享《中国校园物业管理》杂志的发展和运营情况。

中国教育后勤协会副会长朱宝铜、嘉兴学院副校长费建文、浙江省教育后勤基建协会秘书长丁敢真、嘉兴学院后勤集团总经理贺征兵、中国教育后勤协会专家委员会副主席、发展研究部主任皮光纯、《高校后勤研究》杂志常务副主编卢彩晨、协会秘书处办公室主任李英华及全国教育后勤系统信息宣传及理论研究部门的相关负责人等出席会议。会议由协会发展研究部执行主任王清埃主持。★

《中国校园物业管理》公众号和杂志双双入选 “全国物业管理媒体影响力TOP50”前十名

6月14日，由中国物业管理协会主办的第四届全国物业管理行业媒体工作交流会在贵阳召开，来自全国各地的物业管理协会、物业服务企业代表300余人参加了会议。

会议总结了第三届全国物业管理行

业媒体协作网工作，部署了2018年全国物业管理行业宣传工作，并发布了物业管理行业微信公众号影响力TOP50和刊物影响力TOP50名单。

“中国校园物业管理”微信公众号获“物业管理微信公众号影响力

TOP50”第9名，《中国校园物业管理》获“物业管理刊物（杂志）影响力TOP50”第10名。

2015年6月，第一期《中国校园物业管理》杂志出刊。伴随着物专会的成长壮大，截止到2018年6月，共出刊



13期。

作为中国教育后勤协会物业管理专业委员会的行业交流刊物,《中国校园物业管理》杂志是全面介绍、展示、探



讨高校物业改革发展现状的行业期刊。杂志以全国 2500 所高校决策层、后勤管理部门及高校后勤服务企业为主要发行对象。

《中国校园物业管理》杂志依托“刊物+微信公众平台+官网”的宣传矩阵,以高校“大物业”为定位,以推进中国教育后勤改革发展、促进校园后勤保障能力和服务水平持续提高为己任。杂志常设栏目有“协会志”、“齐物论”、“校长说”、“第一线”、“校园故事”等。

《中国校园物业管理》杂志和微信公众平台将充分发挥行业权威媒体优势,及时报道行业最新资讯,解析产业政策,探讨行业趋势,进一步提高行业及社会认知认同度,同时也进一步加强行业交流、实现资源共享。★

保利物业：打造高校物业的工匠之美

五月飞花轻折柳,粼粼神光迎艳阳。在江西这片红土地上,保利物业江西公司以央企的标准,以“亲情和院”的美学态度,如同精心烧造青花瓷与珐琅彩般,为所服务的景德镇学院、华东交大理工学院等校园物业项目,打造了物业服务的系列“工匠美”。

服务于高校物业,保利物业人也将学院派的博学融入骨髓。针对校园物业特色以及在今年保利物业大力推进“筑院行动”安全演习系列活动的大背景下,保利物业江西公司认真制定高校物业各岗位专业标准手册,通过加强日常理论知识学习,每月定期实操演练,将校园

内如火灾、溺水、电梯故障、大型活动、突发自然灾害等各类主要安全应急预案落实到位,将流程管理的标准化应用在每一个服务细节,系统构建全方位、全过程的安全风险防范体系,切实加强对突发事件的应急处置能力,用过硬的安防技能确保全校师生的平安与研学秩序。

在书声琅琅的校园里,保洁人员作为象牙塔里的美容师,更是学子们的健康管理师。在高校物业里,保利物业江西公司导入质量、环境、健康管理体系,对高校物业的服务工作进行标准化的管控和监督。考虑到校园和一些多媒体设备清洁的特殊要求,保利物业江西公司



制定了一套完整系统的保洁服务方案,将保洁员划分为专项保洁员和常规保洁员,在具体管理上实行“责任六定管理”,即:定人、定时、定目标、定责任区、定质量、定效果。同时,保利物业江西公司更引入专业清洁设备,提高作业效率,确保为学校的员工和学生提供清洁和健康的工作和学习环境。

打造和谐校园,让幸福一路相伴。作为央企物业企业,保利物业秉承亲和、高效、专业的物业服务,在锻造高校物业服务工匠之美的道路上一路努力前进着。★

“绿色校园·智慧物业”学校物业管理论坛在上海开讲

2018年4月27日上午，由上海市物业管理行业协会和上海市学校后勤协会主办、上海生乐物业管理有限公司承办的“绿色校园·智慧物业”学校物业管理论坛在上海新国际博览中心举办。

2018年是我国改革开放40周年，也是上海市高校后勤社会化改革20周年。为不忘校园物业管理服务“三服务，三育人”的初心，推进校园物业管理服务的转型升级，上海市物业管理行业协会和上海市学校后勤协会联合举办本次分论坛。此次论坛作为“2018中国(上海)国际物业管理高峰论坛”活动的分论坛之一，来自全国各地的相关高校领导、上海市教育委员会、上海市物业管理行业协会、上海市学校后勤协会、上海高校后勤服务股份有限公司的领导以及服务方、合作方领导、嘉宾，物业服务企业代表等500余人齐聚一堂，共同聚焦新时代下校园物业管理服务的发展方向。

上海市教育委员会学校后勤保卫处



上海市物业管理协会党支部书记王志兴



上海市教育委员会学校后勤保卫处张旭处长作为演讲嘉宾作了《后勤管理服务在“教育现代化建设”中的使命》主旨演讲，分析了高校后勤管理服务的现状，指明了新时代后勤管理服务工作的方向，提出要以公益性为核心、以全过程为目标、以文化建设为主线、以与时俱进为目标、以均衡发展为准绳，强化高校后勤管理服务在教育现代化建设中的使命与担当。

上海生乐物业管理有限公司董事长柏志成以《阳光校园 物业芳华》为主题



上海生乐物业管理有限公司董事长柏志成

作了演讲，从“专业分工 社会协同、拥抱科技 与时俱进、标准赋能 服务教育”三个板块，全面解读了学校物业管理服务行业的管理模式和形态、学校物业管理服务提升能力的第一要素以及上海市高校物业管理服务标准化建设的探索与实践。

腾讯规划设计部总经理万超、美国恩富软件公司大中华区技术总监陆炳辉等与会专家，围绕“育人、绿色、智慧、资产管理”等主题，分别作了《物联网类操作系统助力智慧校园发展》、《让用户主动参与提高满意度——Infor 资产管理提升物业服务水平》专题演讲，和与会者一起分享和畅谈了校园物业的未来发展。

在论坛互动交流的环节中，同济大学后勤集团总经理杨正宏、浙江大学后勤集团总经理，浙大求是物业董事长林旭昌、上海资深物业管理专家王青兰、上海延吉物业董事长周强、上海生乐信息科技有限公司总经理贾松仁围绕“绿色校园 智慧物业”主题进行了交流和分享。

本次论坛的召开不仅为学校后勤特别是校园物业管理者提供了共谋发展、共话未来的良好契机，也拓宽了大家对校园物业管理服务的视野和思路，更是提升上海校园物业管理服务升级、加强与国内外优秀企业交流合作的重要途径，推动打响“上海高校校园物业管理服务”品牌。★



中国高校物业管理第一品牌

山东明德物业管理集团成立于2004年，是国家一级资质企业。集团服务项目遍及山东17地市及全国24个省、直辖市、自治区，在管项目500多个。凭借“高校物业管理”的先发优势，立足山东，面向全国，走向世界。明德集团定位于“学苑管家”，率先提出“大物业”概念，从2005年服务山东师范大学开始至今，已经在全国管理了吉林大学、华中科技大学、山东大学、北京理工大学、东北师范大学、南京农业大学、西安电子科技大学、合肥工业大学、首都师范大学、中国矿业大学、安徽大学、河北工业大学、宁夏大学、青海师范大学、华北理工大学、青岛大学、济南大学等近200所高校，是目前国内管理高校最多的物业管理企业，明德集团是“全国物业管理企业综合实力20强”，名列“全国校园物业服务百强单位”企业榜首。



吉林大学



山东大学



北京理工大学



安徽大学



山东明德物业管理集团有限公司

24小时服务电话：4000-900-977

网址：www.sdmingde.cn

地址：山东省济南市经十路9777号鲁商国奥城2号楼11层





中航物业

AVIC PROPERTY MANAGEMENT

打造中国最具影响力的
高校服务品牌



中航物业管理有限公司是中国航空工业集团下属中航国际的骨干企业，依托强大的航空工业背景和技术支持，连续多年在全国物业管理行业排名前列，在校园物业服务百强企业排名前列。中航物业聚焦高校物业服务，打造全方位的校园服务能力，为高校提供更加全面、完善和优质的服务，多年来发展积累了丰富的校园服务经验，代表性项目有中山大学、南开大学、天津大学、东华大学、北京化工大学、南方科技大学、香港中文大学(深圳)、深圳大学等四十余所高校及科学院所。

军工央企 责任担当



人民大会堂



最高人民法院



中国科学技术馆



中国人民银行



司法部



环境保护部

服务高校 经验丰富



中山大学



北京化工大学



南开大学



天津大学



东华大学



深圳大学



南方科技大学



香港中文大学(深圳)



香港中文大学深圳研究院



香港城市大学深圳研究院



香港理工大学深圳研究院



上海海洋大学



天津理工大学



广东药科大学



深圳信息职业技术学院



厦门城市职业学院



成都技师学院



上海民航职业技术学院

地址：广东省深圳市福田区振华路163号飞亚达大厦西座九楼
电话：0755-61358129/61358137 网址：www-avic-pm.com

