

中国校园 物业管理

China campus property management

2019年3月 总第十六期



主管：中国教育后勤协会
主办：中国教育后勤协会物专会

交通大学

高校物业管理优秀标杆项目

【案例精选】

【特别策划】

“初心·使命·未来 致敬改革开放40周年”

第五届中国校园物业发展论坛精彩回放



中国校园物业管理微信
扫码关注·订阅杂志

统一售价：RMB 15.00元

ISSN 1004-0927



9 771004 092001

16>

为校园，添惊喜！

校园物业服务，岂止“三保一绿”？
更多创新服务，让师生惊喜连连！

创+服务体系

- “创+365”食宿管家、优享环境的服务
- “创+定制”智慧教·学·活动护航服务
- “创+增值”培训、考证、求职等增值服务
- “创+资产”全生命周期的资产管理服务

保利物业

保利物业是央企品牌——“保利发展控股集团”全资子公司，国家物业管理一级资质企业，综合实力全国前五，品牌价值高达65亿元，服务涵盖普通住宅、高端住宅、公寓、商业、校园等多元业态。保利天创是保利物业旗下校园管理平台，是全国高校物业管理领先企业。从幼儿园、中小学、大学、科研机构到军事院校，从后勤服务、智慧教学服务、增值服务到资产管理服务，全方面为客户打造系统化、信息化、智能化的管理服务体系。

校园服务项目



食宿管家



学伴护航



食味安心



活动保障



优享环境



顾问咨询

全权委托

项目合作

企业并购

招募合作伙伴热线：谢屹 188 0208 6155 葛志坚 136 9038 5095



HUAYI 华硕
用 AI 推动教育进步

华硕人脸识别智慧公寓系统

★ 学生、宿舍管理/异常提醒。如夜不归寝、早出晚归、整夜未归等/人员信息保存/紧急情况门禁一键

开启/亲友来访预约/个人宿管记录查询/陌生人来访记录/报表数据报表导出/学生通行记

录查询/考勤异常上报/归寝数据报表推送/宿管报事报修/人离寝室自动断电等



校园后勤管理如此简单

华硕将人脸识别技术带来的智慧体验最大化，让刷脸成为校园通行和管理的一种便捷系统除了管理学生公寓外，还可囊括学校大门、新生迎新、图书馆、会议、课堂等10+应用场景，打造校园安全、教务、后勤等方面的数据化、智能化、移动化、精细化管理新模式，全面提升校园信息化水平，加强校园安全防范及预警

400-826 5588 139 2849 1903

深圳华硕智能系统有限公司 总部地址：深圳市南山区科技园高新南六道六号迈科龙大厦609室



中国校园 物业管理

China campus property management

2019年3月 总第16期



《中国校园物业管理》

封面图片：上海交通大学

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



深圳华颐智能系统有限公司



绿友机械集团股份有限公司

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

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 王 强 王圣宏 王泽一 王胜本 韦曙和 刘宏进
刘君彬 刘宗明 刘精棋 许景春 杜景顺 李中昌
李锁全 杨 春 吴志忠 宋希博 张海东 陈 鹏
委员 林旭昌 周富强 赵光武 柏志成 (按姓氏笔画排列)
王兴凯 王社柱 韦 菊 刘 姓 刘 航 刘仁龙
杜小林 李春俐 杨书元 杨志强 宋伟华 张 洪
武春明 林常青 易 帅 罗树明 宗文干 赵海成
秦 朗 高 松 高文田 高志东 唐 浪 葛建华
董胜明 富琴军 (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 宋 超
美术编辑 孙祥云
投稿邮箱 zgxywygl@163.com
订阅电话 0531-68695815 18366107680
网站 www.jyhqwzh.com
官方微信号 中国校园物业管理
编辑部地址 中国山东省济南市经十路 9777 号鲁商国奥城 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。



朱宝铜

中国教育后勤协会副会长兼物专会主任

继往开来 2019 再出发

草长莺飞二月天，转眼来到 2019 年春天，最美的季节，《中国校园物业管理》杂志今年第一期和大家见面了。

2018 年 12 月，中国教育后勤协会物业管理专业委员会在西安举行了年会，对协会工作进行了总结，对“高校物业管理优秀服务项目”及高校后勤“优秀物业人”进行了表彰。这也是物专会首次设立个人奖项，用以表彰优秀的高校后勤物业人，推动高校后勤改革和发展，离不开一线物业人的辛勤努力。这个奖项，我们希望能长期的开设下去，弘扬工匠精神，鼓励更多的后勤物业人。

在年会上，我们同期举行了“初心·使命·未来 致敬改革开放 40 周年——第五届中国校园物业发展论坛”，越来越多的学校、企业在后勤改革中摸索出适合自己的发展方式，共同推进后勤改革向前发展。近千人现场参加了本次大会，还有一万多观众通过视频收看了会议。越来越多的人关心高校后勤物业行业的发展，对我们来说，也是莫大的鼓舞。

2019 年，物专会将继续贯彻全国教育大会精神发挥育人功能，坚持社会化改革方向不动摇，继续加强物专会自身建设，研制推广高质量团体标准，继续做好校园物业管理培训，推进校园物业管理转型升级，规范开展评优工作和发布行业发展报告，适应新形势持续加强媒体建设。同时，积极应对社保新政对行业的影响，组织行业调研。

新时代建设社会主义现代化教育强国的宏伟目标对校园物业服务提出新的任务要求和发展机遇。我们认真学习贯彻习近平总书记关于教育的重要论述和全国教育大会精神，在中国教育后勤协会领导下，认真总结工作经验，发现问题，解决难题，发挥优势，改进工作，站在新的历史起点上，更加广泛地凝聚行业力量，努力把物专会建设成有中国教育后勤特色、有社会影响力、有行业凝聚力的校园物业行业组织，为全面提升校园物业服务质量，为实现教育现代化做出更大的贡献。★

朱宝铜



协会志 Event

- 7 中国教育后勤协会物专会（2018）年会在西安召开
- 12 2018 校园物业管理技术设备展示交流会隆重举办

特别策划 Special Planning

第五届中国校园物业发展论坛精彩回放

- 19 高校后勤保障在“教育现代化”建设中的使命 张 旭
- 22 以供给侧结构性改革为引领 孟芳兵
推进高校后勤社会化纵深发展
——武汉理工大学后勤社会化改革的实践与思考
- 25 行业变革 市场变化 企业创新 刘德明
- 29 关于校园智慧物业的思考与实践 王武海
- 31 阳光校园 物业芳华 柏志成
——校园物业现代化探索之路

- 34 国内高校物业发展方向与目标思考 夏之宁
- 36 增强一线意识 讲好后勤故事 吕金海
锲而不舍打造“杭电记忆”后勤文化品牌
- 39 “以客户为导向”的高校后勤改革创新实践 张军宏
——以西安欧亚学院为例
- 42 人工智能在智慧校园建设中的应用 宁 鹏

高校物业管理优秀标杆项目案例精选

- 47 中航物业：香港中文大学
打造以客户需求为导向的国际化高校后勤保障体系
- 50 保利物业：天津体育学院 湖南商学院
践行“与美好校园同行”理念 开启高校管理标杆征程
- 53 明德物业：青海师范大学
感恩奋进 追求卓越 打造西北高校服务标杆项目

- 56 新大正物业：重庆师范大学
让学校专注教育 共谱育人新篇章
- 59 生乐物业：上海健康医学院
厚德至善 精诚至乐
- 62 东吴物业：苏州大学天赐庄校区
当好新型高校管家 争做中国校园物业领跑者

第一线 The First Line

- 65 高校学生公寓文化建设呼唤“仪式感” 陈永成
- 68 北方露天花木的冬季养护管理 顾克秀

校园故事 Campus Story

- 71 服务为本 师生至上
不断提高后勤服务水平和保障能力
- 73 西京后勤的“网红楼长”
记西京学院 13 号学生公寓楼楼长马建平
- 75 张革艳：丁香般的女人
记黑龙江大学园林绿化部主任张革艳
- 77 十年物业之路“美”就一个字
记浙江师大印象物业服务有限公司总经理王纪东

资讯 Information

- 79 政府工作报告聚焦物业管理行业五大议题
- 80 团结在党中央周围 在新时代建功立业
- 81 开学啦！中航物业准备就绪！
- 82 浙江省第六届高校后勤物业服务人员技能比武
在温州大学举办
- 83 采用自动化 提升质与效
保利物业致力成为美好校园同行者
- 83 标准领航 铸就卓越
明德集团召开 2019 年度标准建设年动员大会
- 84 “体积小威力大” 走街串巷保平安





SALA RUSCONI

协会志

EVENT

中国教育后勤协会物专会（2018）年会在西安召开



年会现场

2018年12月16日，中国教育后勤协会物业管理专业委员会（2018）年会在陕西西安成功召开，同期举行“优秀标杆项目”“优秀项目”“优秀物业人”颁奖典礼。中国教育后勤协会副会长兼物专会主任朱宝铜，中国教育后勤协会副会长兼秘书长黎玖高，安徽省高校后勤协会会长周先意，上海市教委学校后勤保卫处处长、上海教育后勤服务中心主任张旭，陕西省教育厅信息保障处副处长马骥，西安市物业管理行业协会会长杜小林，中国物业管理协会副会长、陕西省物业管理协会副会长官雅玲，陕西省高校后勤研究会物业管理专业委员会主任、陕西师范大学后勤第一集团副总经理王社柱出席本次大会。中国教育后勤协会物业管理专业委员会副主任、副秘书长、



刘德明主持会议



黎玖高致辞

常务委员、委员及各省级物专会相关负责人参加了大会。会议由中国教育后勤协会物业管理专业委员会秘书长刘德明主持。本次大会同步网络直播。

黎玖高秘书长发表致辞，代表中国教育后勤协会对中国教育后勤协会物业管理专业委员会 2018 年会的举办表示热烈祝贺。他说，物业管理专业委员会成立五年来，在全体委员单位的大力支持下，不负众望，做了大量工作。建立了物专会秘书处富有效率的工作团队，建立了秘书处运行机制，开展校园物业管理标准规范的研制，创办了《中国校园物业管理》杂志，积极联系沟通学校会员和社会企业单位，发挥自身优势，积极整合校园物业领域和社会物业管理行业资源，适应校园物业服务市场开放大趋势和提高校园物业管理质量的需要，组织开展校园物业设施设备管理、校园物业招投标管理、校园物业标准管理等方面的专业培训，组织“校园物业服务实体(企业)百强”



马骥致辞



杜小林致辞

排行活动，开展校园物业优质项目评选和校园“优秀物业人”评选，组织编纂《高校物业管理服务指南》，编纂和发布《校园物业管理发展报告》等方面，做了大量卓有成效的工作，对在教育系统履行行业协会职能，做了积极的探索，积累了宝贵的经验，为中国教育后勤协会的建设和教育后勤事业高质量发展做出了重要贡献。

黎玖高秘书长希望物专会在新的一年里，与时俱进，再接再厉，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真总结经验，根据新形势，结合自身的情况和行业组织的职能要求，倾心谋划好自身业务领域的工作，积极搭建平台、增进交流、提供服务，多形式、多渠道开展丰富多彩的行业活动，引领行业改革和发展。

陕西省教育厅信息保障处副处长马骥代表陕西省教育厅对大会的召开表示祝贺。本次会议召开适逢改革开放 40 周年，对于研究供给侧改革背景下，校园物业行业转型升级具有十分重要的意义。他倡议，校园物业发展要开拓思路，推动行业的创新发展，引进新技术、新理念，与时俱进，做好传统管理与信息技术的优势互补；以人为本，大胆突破，使用前沿的信息技术，突出校园服务特色，有效提升服务效率，以更好满足师生的需求；互学互鉴，构建多元共享新模式，增强开放性和互动性，借助协会平台沟通交流，促进行业的整体发展。

西安物业管理协会会长杜小林代表陕西省物业管理协会、西安市物业管理行业协会向大会的召开表示祝贺。校园物业在当前行业的转型升级中有着后发优势，在智慧物业的推进中，有着地利优势，蕴藏着巨大的发展潜力和内生动力，陕西省物业同仁愿同全国同仁一起，共谋发展，更愿高校物业管理，在智慧物业、物业服务育人、产教融合发展方面，为行业发展做出独特的贡献。



朱宝铜作 2018 物专会工作报告

中国教育后勤协会副会长兼物专会主任朱宝铜代表物专会作 2018 年工作报告，对物专会 2018 年工作进行总结，并对 2019 年具体工作进行安排部署。他说，2018 年物专会秘书处工作团队不断加强，依法规范办会逐步落实，在校园物业管理标准编制取得新进展。物专会举办三期标准化管理培训班，校园物业服务管理招投标制度、服务和监管的相关标准进行专题讲授和经验分享，受到了全国校园物业管理同仁的大力支持与欢迎。物专会坚持以评促建，示范标杆引领行业发展，联合独立第三方机构天津大学高校物业管理研究所组织物专会

和业内知名专家，本着公开公正、规范透明的原则，在行业内开展“校园物业管理标杆项目和优秀项目”评比活动。在行业交流互动合作、省级物专会交流协作等方面取得了卓有成效的效果。同时，《中国校园物业管理》杂志办刊质量不断提高，配合“中国校园物业管理”官方网站及微信的自媒体宣传，构建起物专会对外宣传的多媒体平台，受到业内的欢迎。

朱宝铜主任布置新一年的工作重点，物专会将贯彻全国教育大会精神发挥育人功能，坚持社会化改革方向不动摇，继续加强物专会自身建设，研制

推广高质量团体标准，继续做好校园物业管理培训，推进校园物业管理转型升级，规范开展评优工作和发布行业发展报告，适应新形势持续加强媒体建设。同时，积极应对社保新政对行业的影响，组织行业调研。

他说，新时代建设社会主义现代化教育强国的宏伟目标对校园物业服务提出新的任务要求和发展机遇。我们要认真学习贯彻习近平总书记关于教育的重要论述和全国教育大会精神，在中国教育后勤协会领导下，认真总结物专会五年的工作经验，发现问题，解决难题，发挥优势，改进工作，站在新的历史起点上，更加广泛地凝聚行业力量，努力把物专会建设成有中国教育后勤特色、有社会影响力、有行业凝聚力的校园物业行业组织，为全面提升校园物业服务质量，为实现教育现代化做出更大的贡献。

中国教育后勤协会物专会副秘书长、天津大学高校物业管理研究所所长杨书元宣读《关于表彰“高校物业管理优秀服务项目”及高校后勤“优秀物业人”的决定》。

中国教育后勤协会物专会副主任、北京理工大学后勤基建处副处长宋希博同志宣读物专会人事调整决定。



杨书元宣读表彰决定



宋希博宣读物专会人事调整决定

颁奖典礼隆重举行

年会上，公布了“高校物业管理优秀标杆项目”、“高校物业管理优秀服务项目”及高校后勤“优秀物业人”名单，并举行了隆重的颁奖典礼。

以评促优，以评促建，推动高校后勤物业服务持续提升发展，为了树立标杆，示范引领，经全国高校（物业）服务管理单位推荐及专家组的评审，经协会秘书处审核，决定授予苏州大学天赐庄校区等 18 个项目“高校物业管理优秀标杆项目”荣誉称号；中国科学院大学雁栖湖校区等 27 个项目“高校物

业管理优秀项目”荣誉称号。

高校物业管理不断转型升级，离不开服务在一线的优秀物业人，他们或默默奉献，或奋发有为，为提供优质精细服务，满足师生需求，实践“管理育人、服务育人、环境育人”的理念，发挥着重要的作用。今年组委会特设“优秀物业人”荣誉称号，倡导工匠精神，树立先进典型人物，授予齐明会等 50 位同志高校后勤“优秀物业人”荣誉称号。

本次会议同步进行了网络直播，在线观看人次达到了 9500 余人，受到了场内外的一致好评。★



“优秀标杆项目”颁奖



2018 校园物业管理技术设备展示交流会 隆重举办



2018年12月16日，中国教育后勤协会物业管理专业委员会（2018）年会在西安举行，与此同时，2018校园物业管理技术设备展示交流会盛大开幕。中国教育后勤协会副会长兼物专会主任朱宝铜，中国教育后勤协会副会长兼秘书长黎玖高，上海市教委学校后勤保卫处处长、上海教育后勤服务中心主任张旭，陕西省教育厅信息保障处副处长马骐，中国教育后勤协会物专会秘书长刘德明，西安市物业管理行业协会会长杜小林，中国物业管理协会副会长、陕西省物业管理协会副会长宫雅玲，陕西省高校后勤研究会物业管理专业委员会主任、陕西师范大学后勤第一集团副总经理王社柱出席开幕式。中国教育后勤协会物专会副主任、副秘书长、常务委员、委员及来自全国的高校后勤参会代表、来自全国的近百家物业企业、展商代表参加开幕式。开幕式由中国教育后勤协会物专会副主任、杭州电子科技大学杭州文一教育发展有限公司董事长兼党总支书记李中昌主持。

中国教育后勤协会副会长兼物专会主任朱宝铜代表中国教育后勤协会、代表物专会对“2018校园物业管理技术设备展示交流会”的举办表示热烈祝贺，向各参展单位表示热烈欢迎，



李中昌

向所有到场的嘉宾、代表表示热烈欢迎。向给予本次会议大力支持陕西省物业管理协会、陕西省高校后勤研究会物业管理专业委员会表示感谢。他说，中国教育后勤协会物业管理专业委员会主办的“校园物业管理技术设备展示交流会”已经成功举办了两届，展示校园物业的新技术、新设备，受到代表的好评。校企合作，打造校园物业全供应链的平台和体系，是物专会推进机械化、信息化、专业化和标准化的重要手段，通过展

会的形式，展示新技术、新理念、新设备，目标是通过交流、合作，共同推动高校后勤现代化发展。

陕西高校后勤研究会物业管理专业委员会主任、陕西师范大学后勤第一集团副总经理王社柱代表陕西高校后勤研究会物业管理专业委员会向各位远道而来的朋友表示诚挚的欢迎，对 2018 校园物业管理技术设备展示交流会的胜利召开表示热烈的祝贺。他说，校园物业管理技术设备展示交流会作为中国教育后勤协会物专会年会的重要组成部分，已经成为物专会年会的品牌活动，得到了业内人士的认可，也得到了广大校园物业供应商的大力支持，成为了很好的学习交流平台。古城西安大学云集，拥有众多知名院校，陕西高校物专会作为陕西省高校后勤物业管理行业的推动者和组织者，致力于推进陕西高校物业管理的转型升级。我们期待借此机会，与全国各地的同仁们一起交流学习，共同推动校园物业管理行业的发展与进步。

天津德仕能科技有限公司总经理李千山代表参展企业致辞，他表示非常感谢中国教育后勤协会物专会和《中国校园物业管理》杂志社举办的此次展会，为各位参展企业提供校企交流和合作平台。天津德仕能已经连续三年参展，收获颇丰，受到了众多高校后勤领导的青睐。希望今后能共同交流，大力提升校园物业的管理水平、装备水平、节能水平。

校园物业管理技术设备展示交流会连续成功举办，离不开设备、技术供应商的参与和支持，他们提供的产品和服务得到了广大用户的认可，他们带来新设备、新技术和新理念，为校园物业服务转型升级提供了技术支持。展会开幕式上，组委会为长期服务校园的优秀供应商颁发“校园物业优秀设备技术供应商”奖。

仪式最后，各位嘉宾启动“鎏金合”共同启幕。“不忘初心，奔赴未来”，中国教育后勤协会副会长兼秘书长黎玖高宣布展会正式开幕。

本次展示交流会以“初心·使命·未来——致敬改革开放 40 周年”为主题，本着大物业、全供应链的原则，打通产业链上下游，搭建平台，供需对接，开放共享，邀请了 20 多家服务校园的品牌企业参展，参展企业包括物业服务企业、清洁设备供应商、校园节能平台、校园信息平台解决方案、校园餐饮、校园绿化、校园快递、人脸识别等 AI 智能系统、校园电力解决方案等新技术、新产品、新设备，对于提升高校物业服务水平，推进校园服务现代化，有着积极的推动作用。

参展企业带来的新技术、新设备、新产品，针对校园物业的解决方案，让参会代表耳目一新，纷纷为展示交流会点赞。通过本次展示交流会，上下游产业链整合，供需双方面对面交流，触发了校园物业管理行业及关联产业的沟通与交流，将进一步推进校园物业服务的转型升级。★



朱宝铜



王社柱



李千山



黎玖高



物专会主任朱宝铜上台为获奖供应商颁奖



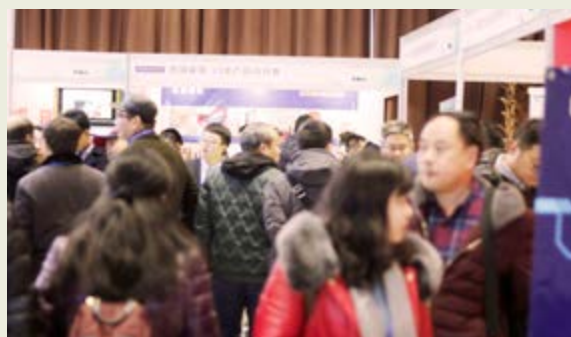
物专会秘书长刘德明上台为获奖供应商颁奖

获奖名单

北京奥仕洁清洁设备有限公司
长沙中联重科环境产业有限公司
广东国邦清洁设备有限公司
南通明诺电动科技股份有限公司
厦门绿友时代机械有限公司
青岛海尔空调器有限总公司
上海高仙自动化科技发展有限公司
深圳华颐智能系统有限公司
广东简颢科技发展有限公司
北京通川科技有限公司
天津德仕能科技有限公司
杭州佰米智能科技发展有限公司
宁波市中灿电子科技有限公司
东方智慧城市（北京）科技有限公司
杭州新视窗信息技术有限公司
霍曼（北京）贸易有限公司
深圳市北电仪表有限公司
上海念馨智能科技有限公司
北京天问互联科技有限公司
上海木空网络科技有限公司
宁波依心智能科技股份有限公司



明德物业会服礼仪操表演



展会现场



2018校园物业管理技术设备展示交流会

优秀企业展示



绿友集团为您提供全方位服务

**校园绿化修剪、植保
景观、体育场养护**

**52" ZERO TURN MOWER
52"商用零转弯草坪车**

**一款物超所值的
专业草坪修剪设备**



绿友机械集团股份有限公司致力于环境友好事业，有二十多年历史，集研发、制造与商贸为一体，现拥有市级技术研发中心和现代化的制造工厂。
总部位于北京市顺义区空港C区百盈路8号院。

绿友五大主业：园林绿化设备、高尔夫设备、森防装备、电动车辆、生物质粉碎机。

绿友两大产品：● 自主产品：绿友、美神、GREENMAN等。

● 代理产品：迪尔、木霸克、爱丽斯、先正达、雨鸟、亨特、爱可等。

绿友两大市场：● 国内市场：全国100多个销售子公司、门店、办事处。

● 国际市场：子公司分布在美国西雅图、澳大利亚珀斯、印度德里；
产品远销美国、英国、澳大利亚、新西兰、印度等19个国家和地区。

绿友企业文化：崇德诚信、进取创新、团结协作

绿友服务理念：有绿友为友 无后顾之忧

**绿友集团销售服务热线
400-610-2999/010-60442969**

绿友机械集团股份有限公司
地址：北京顺义空港C区百盈路8号院 邮编：101301
www.greenman.com.cn



GREENMAN

非公路用电动车辆

机动灵活 安全保障

低碳 环保 生活大不同



非公路用低速电动车是绿友集团历经多年倾力打造的高端产品，产品拥有诸多最新技术和创新点，拥有众多专利。产品在舒适性、操控性、维修便利性等方面最大限度地考虑到了用户的关注点。

全民消防，安全至上

DXF45F/48AC 全电动微型消防车

移动迅速，灭火高效，可配备高压细水雾灭火装置或手抬机动消防泵，能够随时进行消防宣传和防火巡查，发现隐患及时消除，发生火情救早灭小。广泛应用于村庄、社区、学校、厂房车间、物流园区、旅游景区等等。

机动灵活，反应迅速

S110 两座电动巡逻车

我们生活的城市越来越拥挤，我们需要轻巧灵便的代步工具。建设平安社区，需要高品质、功能强大的治安巡逻车。S110电动巡逻车，轻巧的身躯，可以在窄小的区域自由穿梭。齐全的安保功能，可以保万家平安。纯电力驱动，为蓝天白云做一点贡献。

电动车销售服务热线
010-6044 2811

绿友机械集团股份有限公司

地址：北京顺义空港C区百盈路8号院 邮编：101301

www.greenmanev.com



特别策划
SPECIAL PLANNING

“初心·使命·未来 致敬改革开放 40 周年”

第五届中国校园物业发展论坛成功举办

【编者按】2018年12月16日，中国教育后勤协会物业管理专业委员会（2018）年会在西安举行。与此同时，“初心·使命·未来 致敬改革开放40周年——第五届中国校园物业发展论坛”成功举办。现将论坛精彩内容汇编如下，供大家学习交流。

高校后勤保障在“教育现代化”建设中的使命

文 / 张旭



2018年5月18日，上海高校后勤社会化改革二十年论坛暨长三角高校后勤协同发展联盟首届峰会在复旦大学光华楼举行。会议指出，一流的高校必然是有一流的后勤保障作为支撑，没有高标准、高效率、高质量的后勤服务，一流大学一流学科建设无从谈起。

上海高校后勤社会化改革的基本情况

源于二十年前的上海高校后勤社会化改革，解决了高校后勤资源配置和运行效率“瓶颈”问题，是我国高等教育领域重要的改革之一，也是取得成效最为显著的改革之一。二十年后的今天，此次上海高校后勤社会化改革二十年论坛暨长三角高校后勤协同发展联盟首届峰会的举办是一次回眸改革历史、总结实践成果、响应新时代新要求、共谋新思路、开启新征程的后勤盛会。

（一）上海高校后勤社会化改革进程回顾

（1）第一阶段：（1998—2008）

组建市级改革载体。从1998年到2008年就是组建市一级的改革载体，成立了上海高校后勤服务中心、上海高校后勤发展中心、上海高校后勤服务股份有限公司。

高校后勤运行机制改革，成立甲乙方，进行甲乙方规范分离。

校内市场有序开放。校内的市场，像物业、安保、绿化、保洁等等一些服务项目向社会开放。

（2）第二阶段：（2009—2018）

提升政府统筹、协调能力（1+3运行模式）。政府统筹下的中心、协会、公司协调发展的模式基本成立（1+3）。“1”就是市教委作为行政主管部门，“3”就是后勤协会、后勤公司、后勤中心。

2009年11月成立上海市学校后勤协会。2011年1月整合上海高校后勤服务中心、上海高校后勤发展中心，成立新的上海高校后勤服务中心。现在根据改革的要求已经转到国资委，1+3的模式仍然继续的运行。

推进后勤内涵建设。一是推进后勤管理与服务标准体系建设，比如上海高校的物业管理标准，上海的公寓6T、食堂6T管理标准等等。二是推进后勤信息化建设。

（二）上海高校后勤社会化改革主要成效

（1）高校后勤运行效率大幅提高

高校的规模无论是校园建设还是在在校生数方面较以往都呈几何倍增长，后勤市场需求也日趋多元化和个性化。而且现在用于后勤的财政性投入，通过后勤社会化改革大大降低。通过向社会化运作，后勤的事业编制人员一般是只出不进，所以人员大大减少。上海高校用于生活后勤的财政性经费投入降低了3/4，后勤事业编制人员减少了90%，

（2）高校后勤监管体系不断完善

在市级层面，积极构建市级平台，形成政府统筹规划、中

心依责监管、公司市场调控、协会行业自律的监管机制；

在学校层面，各高校后勤服务部门逐步与管理部门通过明确责任、规范分工，形成了“契约管理为特征，服务和经营相结合”的高校后勤内部运行监管机制。

（3）后勤市场专业化水平明显提升

极大地促进了学校后勤实体机制创新，形成了一批具有一定规模效应和专业水准的服务实体；鼓励优质企业进入高校提供服务，初步形成公平竞争、相互促进的市场格局。截止到2016年初，高校餐饮的50%、公寓物业的70%、校园绿化的90%都是社会企业管理与服务。

（4）后勤在高校稳定工作中的作用进一步发挥

全国的稳定看高校，高校的稳定，实际上后勤也是承担了很大的责任，作出了巨大的贡献。后勤成为学校平稳发展的重要依托，为高校整体改革和发展平稳运行奠定了扎实可靠的基础，为确保整个社会的和谐稳定作出了重要贡献。

上海高校后勤社会化改革，因地制宜，循序渐进，形成符合上海实际的改革思路和发展模式。上世纪九十年代末开始的高校后勤社会化改革，以解决高等教育转型发展中的办学瓶颈为目标，在全国高等教育改革和发展历程中产生了巨大的影响。经过二十年探索和实践，上海高校后勤保障能力和水平大幅提升，师生学习、生活环境发生翻天覆地的变化。

20年前，我们是开启了高校后勤社会化改革的征程。那么20年后的今天，也是吹响了向现代化后勤进军的号角。

上海高校后勤现代化建设的基本思路

（一）教育现代化的背景

习近平在全国教育大会上讲话指出：党的十九大从新时代坚持和发展中国特色社会主义的战略高度，作出了优先发展教育事业、加快教育现代化、建设教育强国的重大部署。

党的十九大报告指出，全面建设社会主义现代化强国的新的两步走：第一个阶段，从2020年到2035年，在全面建成小康社会的基础上，再奋斗15年，基本实现社会主义现代化；第二个阶段，从2035年到本世纪中叶，再奋斗15年，把我国建设成为富强、民主、文明、和谐、美丽的社会主义现代化强国。

《上海市中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》提出：到2020年，上海教育改革和发展的总体目标是：率先实现教育现代化，率先基本建成学习型社会，每一个人的发展潜能得到激发，教育发展和人力资源开发水平迈入世界先进行列。

《上海高等教育布局结构与发展规划（2015—2030年）》发展目标：（一）总体目标：到2030年，初步建成与社会主

义现代化国际大都市相匹配的高等教育，在全国率先实现高等教育治理体系和治理能力现代化；形成总体水平比肩国际大都市，人才培养、科学研究和社会服务适应中国经济发展“新常态”，适应上海“四个中心”和具有全球影响力的科技创新中心建设的国家战略，引领上海城市文化传承和创新，全面提升人民群众文化素质的世界一流高等教育体系。（二）人才培养规模目标：到2020年，上海高等教育人才培养规模达到105万人左右，其中普通高等教育（包含普通本专科生、研究生和留学生）规模70万人左右，继续教育本专科规模35万人左右。到2030年，上海高等教育人才培养规模预计达到140万人左右，其中普通高等教育规模90万人左右，继续教育本专科规模50万人左右，上海高等教育全面进入普及化阶段。

在《发展规划》的第五部分“组织与保障”中第五条：“为落实规划提供可靠资源保障”中提出：面向2030年，超前设计和安排土地、建设、师资及经费等方面的资源配置与条件保障。重点推进资源整合及功能性设施建设；结合高等教育国际化、信息化、多样化发展，不断提升现有各类高等教育资源的使用效率和承载能力。

可是各高校发展还很不平衡，部分高校办学条件相对较差，用地、用房达不到国家和本市标准。以学生公寓为例：2017年上师大等13所市属高校的学生公寓还存在缺额，缺额总面积27万平方米，有些学校还存在6人间、甚至8人间的情况，同时还存在着设施修缮、线路老化、墙体屋顶渗漏等问题。

实现教育现代化必须同步实现后勤保障现代化，建设一流的大学必须同步建设一流的后勤保障。

教育现代化具体包括：教育观念现代化、教育内容现代化、教育装备现代化、师资队伍现代化、教育管理现代化等。

（二）高校后勤现代化建设之路思考

从目前的发展现状来看，后勤保障面临着巨大的压力。很多学校的一些基本设施，甚至一些建筑场所还是非常陈旧，结构老化。这对后勤现代化思路应该说是带来了许多的困难。刚开始在上海教育现代化的指标体系里面，专家所做的方案，可以说对后勤这一块只字不提。所以今年在讨论指标体系的时候，也是自我加压，提出来教育现代化，没有后勤同步现代化，那不是完整的。一流的大学没有一流的后勤保障，同样也是不行的。所以我们提出来实现教育现代化，必须要同步实现后勤保障的现代化。建设一流的大学，必须同步建设一流的后勤保障。

所以不管是2020的教育现代化指标体系，还是2035的教育现代化指标体系，已经把后勤保障和校园安全这一块已经纳入进去了。教育观念现代化、教育内容现代化、教育装备现代化、师资队伍现代化、教育管理现代化等，而后勤也完全可以从这几

个方面去把我们所要做的事也加进去。所以提出了上海高校后勤现代化。首先就要实现理念上的现代化，必须要有现代化后勤的这样一个思路和理念，要有现代化的一些机制来保证，要有一些现代化的组织进行实施，要有现代化的设备作为铺垫，要有现代的管理作为纽带。

(1) 以“八个体系化建设”引领，统筹高校后勤现代化建设

我们经过一些探索，觉得上海教育后勤现代化准备以八个体系化建设来引领，来统筹推进高校后勤的现代化。这八个体系，进一步推进校园后勤管理的标准化。应该说在标准化管理这一块，上海也是走在前列，特别是 6T 含义标准，还要把它的内容进一步深化，内涵进一步提升。第二个就是要进一步推进校园后勤管理的信息化。第三就是要进一步推进后勤管理的精细化。精细化也是上海的一个特色，所以在后勤精细化要进一步加强。第四个就是通过进一步推进生态文明教育的常态化，来强化后勤现代化体系。第五就是要进一步推进节能减排责任考核的科学化。因为生态文明节能减排现在的要求也越来越高，对我们考核的指标也要求越来越严，所以在这一块必须加强科学化。第六就是进一步推进后勤队伍建设的专业化。校园管理的这支队伍本身的专业化，同时也要引进专业化的社会服务队伍。第七，进一步推进突发事件处置和应急管理的系统化。第八个是进一步推进校园公共服务保障和安全风险评估的自动化。

(2) 以“六大工程”为抓手，推动高校后勤现代化进程

从八个体系化来进行推进，同时以六大工程为抓手，来推

动高校后勤现代化的进程。这六大工程为品质校园工程，和谐校园工程，生态校园工程，智慧校园工程，平安校园工程，服务育人工程。通过这六大工程，把我们的后勤现代化逐步的向前推进。

(3) 以“基础调研、课题研究”为切入点，制定高校后勤现代化指标体系

后勤现代化，说起来很宏伟，很壮观，但是要实现确实很难。所以在 2019 年，要以后勤协会的几个专委会为基础，要开展一些大面积的调研，要把上海高校后勤的现状家底摸清摸透，对场地面积和基本设施，各个学校的管理体制、组织机制、队伍情况、用工情况、后勤文化育人的氛围、后勤的投入等各个方面，以课题的形式摸清楚，摸清楚以后要提出 2035 的上海高校后勤现代化指标体系。整个上海高校后勤现代化要分几个体系分类别的来对高校进行指导，颁布最晚在 2020 年之前，要把上海高校后勤现代化的指标体系，向全市高校发布。通过开展调研，了解现状，来分析当前面临的一些困难和问题，寻求对策，制定我们的发展规划，发布我们的建设标准，通过分类指导督导评估，来共同推进上海高校后勤现代化的实现。

后勤现代化的路很长、也很宽，我们有信心，在全国后勤协会，在全体后勤同仁的一起努力下，坚定相信高校后勤现代化之路一定能实现，一定能让我们师生的幸福感、获得感、安全感更强更多。★（作者系上海市教委学校后勤保卫处处长、上海高校后勤服务中心主任、上海市教育后勤管理中心主任、上海市学校后勤协会常务副会长）



以供给侧结构性改革为引领 推进高校后勤社会化纵深发展

——武汉理工大学后勤社会化改革的实践与思考

文 / 孟芳兵



武汉理工大学是首批列入国家“211工程”重点建设的教育部直属全国重点大学，首批列入国家“双一流计划”建设高校，教育部和交通运输部、国家国防科技工业局共建高校。70年来，学校共培养了50余万名高级专门人才，是教育部直属高校中为建材建工、交通、汽车三大行业培养人才规模最大的学校，已成为我国“三大行业”高层次人才培养和科技创新的重要基地。

目前在校的普通本科生有36000余人，博士硕士是18000余人，留学生大概有1400人，在职教职工5400人，退休职工有4400人，总规模约65000人。学校分为马房山校区、余家头校区、南湖校区。

学校长期的育人实践，形成了特色鲜明的办学思想体系：确立了“建设让人民满意、让世人仰慕的优秀大学”的大学理想，“厚德博学、追求卓越”的大学精神，“育人为本、学术至上”的办学理念，“实施卓越教育、培养卓越人才、创造卓越人生”的卓越教育理念。学校致力于为社会培养一代又一代以智慧引领人生、具有卓越追求和卓越能力的卓越人才。

武汉理工大学后勤供给侧改革的探索

在崇高的大学理想与校园大、师生多、资源有限的现实之间，学校充分利用高校后勤社会化改革的良机，从管理体制和运行机制入手，大胆进行后勤供给侧改革的探索，取得了良好成效。

（一）探索过程

2000—2011年：

模拟甲乙方的校内分开型管理模式

2000年三校合校之际，正值我国高校扩招和后勤社会化改革的关键时期。学校领导采取果断措施对原来三个学校的后勤服务单位进行了职能划转和资产重组，并于2000年9月正式成立了武汉理工大学后勤管理处和武汉理工大学后勤（集团）总公司，确立了模拟甲乙方的校内分开型管理模式。

2012—2014年：

保障与经营适度分离的后勤保障体系

2012年，为理顺后勤管理体制与运行机制针对需求侧师生的要求，探索从供给侧对后勤进行改革，实施了后勤保障与经营适度分离，管办分离，将原后勤（集团）总公司物业、水电、维修等保障型服务部门与后勤管理处重组成立后勤保障处；将原挂靠后勤集团的劳动服务公司独立出来成立劳动用工管理办公室，将食堂、接待、商业门点、超市、通讯、汽车运输等经营性部门划归重组后勤（集团）总公司。

2015年—至今：

以供给侧结构性改革为指导深化后勤改革

2015年，习近平总书记在中央财经领导小组会议上，首次提出“在适度扩大总需求的同时，着力加强供给侧的结构性改革，着力提高供给体系的质量和效率”。以供给侧改革的新理念、新思维，破解学校后勤发展的难题，提高后勤服务的质量和效率，

进一步深化改革,建立以生为本的考核体系,深化物业社会化改革。

（二）管理模式

保障与经营适度分离的管理架构

从原有的后勤保障处,到后勤保障处和余区管委会两个机构来作为职能部门负责学校管理的后勤部门,同时对后勤总公司进行了新的转变,社会化与自办后勤相结合的服务供给体系。

社会化与自办后勤相结合的服务供给体系

专业人做专业事,通过社会化引进优质、专业、高效的后勤物业服务、花样食堂、运输服务等。自办后勤保稳定,对学生大伙食堂、水电服务等基础性关键性的服务,仍由学校后勤自办。

以师生为本的两级考核评价体系

1. 学校对后勤部门的考核

为确保后勤服务以满足师生多样化的需求为目标,在供给侧做文章、下功夫,加强精品的生产,强调细节的服务,做好最后一公里的工作,以质量求好评、以服务求发展、以品牌赢口碑,努力做到针对师生的不同需求提供不同服务,学校建立了以生为本的考核体系。

对后勤保障处,按照分类管理的方式对全处不同的隶属单位实行各具特色的目标要求和考核奖惩。后勤保障处工作目标包括党政管理工作、履行工作职责、主要业务工作目标、服务质量等四类目标。对后勤集团,考核体系是由上交学校利润、餐饮服务学生满意度和党政管理 3 个一级指标组成。

对他们考核的重点都是学生满意度。学生满意度测评采取平时测评与集中测评相结合方式,集中测评采取召开测评会方式进行。被考核单位在测评会上汇报本单位工作,解答学生提出的问题,学生现场无记名投票。

2. 学校对物业企业的考核

学校对物业企业的考核实行的是多维考评体系,即师生测评、考核小组(职能部门)考核和日常监管考核 3 部分组成。随着师生对物业社会化认识程度的不断深化,逐步提高师生直接测评的权重,硬性量化指标目前已经达到 50%。同时,考核从整体考核细化到专项考核,进一步深化到子项考核,形成三层考核体系,引导物业服务逐步细化、深化。

目标责任制与竞争性绩效相结合的分配体制

后勤保障和经营适度分离,其经费与分配体制相应地分为两类。后勤保障处、余区管委会后勤办负责后勤保障,按照学校职能部门进行管理,经费和收入分配由学校财务统一划拨;后勤集团负责后勤经营,按照学校附属单位进行管理,完成年度经济指标任务,经费自筹,自负盈亏,自主分配。

全校后勤部门均实行目标责任制与竞争性绩效相结合的分配体制。后勤保障部门工资待遇“吃皇粮”,安心做好保障服务;

经营服务实体工资奖金自筹,在完成学校上缴任务的前提下,自定分配政策,职工奖金上不封顶下不保底,拉开差距,奖勤罚懒;主要负责人实行与目标考核结果挂钩的年薪制,激励他们努力提升经营效益。

（三）改革成效

打造亮点:高校 50 强物业为代表的优质社会服务

2012 年后勤社会化改革以来,我校引进并培育了一批优质后勤社会化企业,目前为我校服务的三家物业企业运营规模和服务能力均排名全国前列。

解决痛点:妥善解决超过 1000 人的转移安置问题

物业社会化改革中顺利完成了 831 名合同工解聘工作,平稳外移至新的物业公司;完成了 190 名正式工转岗任务。物业平稳过渡,服务质量稳步提升。

提升难点:师生满意度持续提升至今全超过 90 分

通过 5 年来的后勤社会化改革探索,我校后勤服务质量得到较大提升,并得到了广大师生的广泛认可。在一年两次的师生测评中,后勤保障处、后勤集团和余区管委会等 3 个后勤部门评分均从最初的 80 分逐步提高到 90 分以上。

武汉理工大学后勤物业社会化的实践

（一）物业整体外包

通过 2012 年 12 月和 2013 年 6 月两次物业社会化的顺利实施,实现了我校物业管理整体实现社会化(包括学生宿舍、公房、家属区、环卫、绿化、零星维修等)。同时完成了 831 名合同工解聘,外移至物业企业;190 名正式工转岗。目前学校按校区分别由三家具有一级资质的物业企业提供专业化物业服务。

（二）考核监管

1. 物业考核:多维考核体系

多维考核体系由师生测评、考核小组考核和日常监管考核 3 部分组成。每月考核合格后再支付上月度的物业服务费。

月度考核:整体考核(校区)、专项考核(学生宿舍等物业专项)、子项考核(楼栋及小区)三个考核层次,并对应的考核奖惩,引导物业服务逐步细化、深化。

2. 物业监管:网格化监管为主、专业化监管为辅的模式

物业监管起初沿用原有物业专业中心进行专业监管(学生宿舍监管组、公房监管组、校园监管组、绿化监管组等),各专业监管组再分区域监管。随着物业监管人员的不断学习和融合,逐步过渡到现在的网格化监管为主、专业监管为辅的监管模式。

（三）经验体会

1. 直面改革关键问题,做好人员安置

(1) 坚决稳妥做好合同工外移

依法依规、公平公正。严格依法依规地进行合同工解聘工作,请省劳动监察大队进行业务指导,对831名合同工信息进行了3次全面核对,并予以公示,严格按照统一的标准对合同工进行适当补偿。

政策宣贯、上下同心。全校范围进行物业社会化政策宣传,使师生充分认识到物业社会化的必要性和紧迫性;同时制定严格的工作纪律,严禁任何人打招呼、打条子,很多干部和职工都从亲人、熟人的工作做起,上下同心,共同完成合同工解聘

合理安置、维护稳定。与新的物业企业约定,无条件接收原合同工,并适当提高薪资水平,避免大批合同工失去劳动岗位,造成社会不稳定。

(2) 顶层设计、分步实施,妥善做好正式工转岗

多措并举、处内转岗。设立物业监管中心、充实水电值班岗位、保留部分公房值班岗等措施实现全部处内转岗。

人事调整、合理流动。进行学校人事政策调整,通过双向选择,实现后勤向机关、学院的人员合理流动。任务。

2. 持续推进物业社会化管理创新

改革不是一蹴而就,每一项改革背后都需要持续创新进行推动与完善,保证改革成果不断成熟、深化。物业经费测算方式的创新、清单制界定物业公司维修范围、不同时期监管重心调整、实现物业差异化、个性化服务,学校每年都对物业社会化进行不断地制度创新和优化,使其适应新形势、新要求。

3. 积极探索服务育人与物业企业的文化建设

红色物业:注重物业企业文化建设,要求物业企业建立党支部,参照“红色物业”标准,结合大学实际,与学生党组织形成良性互动,在物业服务中体现“服务育人、后勤育人”,并将此写入服务标准,作为考核和监管的重要内容。

“爱国卫生宣传月”和“安全文明月”:开展“垃圾自带下楼”“拒绝早餐进教室”“文明乘坐电梯”等专项活动,涌现了一大批“绿豆汤阿姨”“板书大叔”等优秀的文明示范岗位。

推进高校后勤社会化纵深发展的思考

(一) 面临的问题

立德树人根本任务对高校后勤提出更高要求,必须全面构

建“全员育人、全过程育人、全方位育人”体系,高校后勤要进一步做好服务育人的工作。

“互联网+”时代,面对外卖、网购等新生事物,以及严峻的网络舆情,服务对象、需求方式都在发生改变,要求我们主动适应市场,提供的产品与服务必须适应师生新的需求。

供给侧结构性矛盾即“后勤服务供给无法满足日益增长的师生服务需求”仍很突出,师生不断提高的个性化需求和后勤服务供给不平衡、不充分之间存在矛盾,其现实表现为“有效供给不足”:中低端的产品和服务供给总量是足够的,但是存在着结构性的有效供给不足。

改革永远在路上。前期改革自身需要完善的问题,如家属区物业如何从学校统一发包逐步过渡到业主委员会自主决策、自主管理?物业整体外包中如何实现通过专业外包提高专项物业服务水平?管理队伍、经营队伍和技术队伍严重缺乏,影响后勤集团的发展和服务质量的提高。

(二) 主要思路

四十年前的改革开放,正是发端于思想解放。今天高校后勤改革,仍然要从解放思想开始。推进后勤供给侧改革,必须在供给侧结构性矛盾上着力,围绕市场需求进行生产,优化资源配置提高服务质量,增强后勤供给结构对需求变化的适应性和灵活性为师生提供有效的、满足不同层次需求的后勤服务。

探索“互联网+”服务模式,降低后勤经营服务成本。以互联网为主的信息新技术为载体,推动传统后勤模式转型升级,是当前高校后勤供给侧改革的重要内容。充分开发、利用网络、信息系统等信息平台,开辟“互联网+”餐饮服务、“互联网+”学生公寓、“互联网+”能源监管、“互联网+”智慧教室、“互联网+”便捷维修、“互联网+”现代物业等,线上线下相结合,提高工作效率,进一步降低后勤的经营服务成本,让师生享受到更加幸福、高效、优质、便捷的服务。

值此改革开放四十周年之际,我们站在新时代,面对新问题,迎接新挑战,要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,以供给侧结构性改革为引领,向改革要红利,向创新要发展,向管理要效益,解放思想,勇于实践,敢于创新,服务育人,推进高校后勤社会化纵深发展。★(作者系武汉理工大学副校长)

行业变革 市场变化 企业创新

文 / 刘德明



2018年是改革开放40周年，中国高校后勤特别是物业管理领域，遇到的第一个问题就是2019年1月1日社保新政的落地。全员社保全额缴纳，已经列入国家大政方针。在这种情况下，我们如何应对行业的变革，值得我们大家做一个思考。本文围绕三句话，即行业变革、市场变化、企业创新展开。

行业变革

物业管理行业从1981年诞生到2018年是37年，37年间发生了重大的变革。

（一）质量为先

新时代的特征就是高质量，以次充好的服务马上就面临结束了。在高档的小区，业主可以放弃两块钱的收费，主动请一个三块五毛钱的物业公司来服务。这种事情现在每天都在全国发生。高校物业管理今后也会出现这样的问题，所以质量已经成为我们时代的主题。高质量的东西成为稀缺产品。我们现在的供给侧改革的最核心的问题就是高端物业服务缺失，中低端物业管理服务过剩。

高质量的时代出现了“四新”“四化”和“四提”，“四新”就是新技术、新产业、新业态、新模式，“四化”就是产业智能化、智能产业化、跨界融合化、品牌高端化，“四提”就是传统产能提质增效、新兴产能提升规模、跨界互融提升潜力、高端品

牌提升价值。

（二）服务为本

企业在经营中最重要的两个部分，一个是服务，一个是品牌。那服务的本质是什么？服务行业的主要价值来自于服务与顾客价值之间的关联就是提供完整的解决方案，这就是服务的本质。服务的特质是，服务是行动而非态度；服务是承诺而非形象。因此，承诺了服务就要兑现，不要过度服务。

服务不是拿来弥补不足的，而是给顾客创造意外惊喜的。服务如果要创造意外惊喜，一定是一线员工做出来的。给顾客意外惊喜没法设计出来，这必须是企业的员工创造性的工作。

企业要做成百年老店，行业要做成千年行当。一要具备显著长板，能够保持竞争优势，不被对手打败；二是没有明显短板，保持均衡发展，不被自己打败；三是具有恒久价值，保持与时俱进，不被时间打败。

高校的物业管理服务好不好是由三方决定的，第一个是学校，第二个师生，第三个是企业，这个企业包括后勤集团，也包括社会企业。所有的业态都有物业早期介入，只有校园物业管理没有早期介入。校园物业管理实现高品质服务，必须是学校、师生和企业，三方联动，才能实现高品质的校园服务。

（三）规模为王

我们现在从事高校物业管理的企业普遍规模很差，根据中国指数研究院提供的2017年Top10企业和百强企业数据对比，中国Top10企业的营业收入均值达到了43亿，净利润均值达到了3亿7500万，进入城市均值124个，项目数量均值1170个，单个城市管理面积均值180万平方米，管理面积均值是2.15亿平方米。Top10的企业和百强企业的差别分别是5.8倍、6.5倍、4.4倍、6.6倍、1.6倍和6.8倍。目前出现了强者恒强，大的越来越大，好的越来越好。

（四）营收为道

2017年，百强企业营业收入均值达74209.92万元，同比增幅18.20%，净利润均值为5733.65万元，同比增长25.22%，上涨幅度较大。其中Top10企业营收和净利润均值为43.20亿元和3.75亿元，同比增长37.60%、40.72%。

目前在中国高校从事校园物业管理比较多的这些企业，基本上都没有超过这个数，也就是说根本达不到百强企业的平均

值。可见，进入高校的物业企业的规模不大，而且从事高校物业管理的企业，包括后勤集团，很难有机会获得增值服务的收入。

（五）科技为翼

2017 年百强企业实现智能化投入均值为 716.22 万元，同比提升 49.82%，Top10 企业全部拥有自己的 APP，Top11-Top30 企业中 95% 推出了自己的 APP。企业进一步实现由传统粗放型服务业向集约型现代服务业转型，通过机械化、信息化、智能化升级改造，降本增效，提升服务水平。进一步开创智能化生态格局，优秀物业企业朝着平台型企业转型。

（五）资本为赢

根据港股市场各行业版块 2018 年预测市盈率，物业管理行业估值水平明显高于包括地产开发商在内的传统行业，估值水平比肩互联网、教育板块等新经济明星行业，受到资本市场的青睐。

资本持续关注，物业价值提升。2014 年彩生活率先于香港联交所上市，此后，中海物业、中奥到家、绿城服务、南都物业、雅生活服务、碧桂园服务陆续在 A 股市场或香港市场上市，掀起物业企业上市浪潮。

资本持续关注，市值持续走高。资本市场对物业服务公司的成长空间看好。2017 年至今，港股市场的绿城服务、彩生活、中海物业、雅生活服务市值均取得了提升，碧桂园服务上市当天市值突破 250 亿港元，物业板块整体估值处于上升趋势。

市场变化

（一）政策变化重塑市场格局

2018 住建部《住房城乡建设部关于废止〈物业服务企业资质管理办法〉的决定》正式取消物业服务企业一级资质核定。

2018 年 7 月 20 日，中共中央办公厅、国务院办公厅印发



了《国税地税征管体制改革方案》，明确从2019年1月1日起，将基本养老保险费、基本医疗保险费、失业保险费、工伤保险费、生育保险费等各项社会保险费交由税务部门统一征收。此项变革意味着社保缴费基数将受到严格稽核，社保支出将受到规范性征缴。

2018年10月16日，人社部发布《社会保险领域严重失信“黑名单”管理暂行办法（征求意见稿）》，对纳入社保严重失信“黑名单”的单位或个人，在政府采购、交通出行、招投标、生产许可、资质审核、融资贷款、市场准入、税收优惠、评优评先等方面予以限制。学校也一样，学校也是事业单位的法人。如果学校出现了社保不合规，也同样列入黑名单。服务于高校的企业也同样，这个问题将成为高校的一大难题。

1. 以下五类人可以交社保，并影响物业服务用工走向：

情况一：与退休人员签订劳动合同

《劳动合同法》第四十四条“劳动者开始依法享受基本养老保险待遇的，劳动合同终止。”因此，企业不用为享受基本养老保险的返聘员工缴纳社保。

情况二：非独立劳动的兼职人员

非独立劳动的兼职人员是指在不脱离本职工作的情况下，利用业余时间从事第二职业；为第三方提供体力或脑力劳动支出。

兼职人员本身有自己的工作，签订劳动合同和缴纳社会保险，均有工作单位办理，和兼职公司无关，因此无需缴纳社保。

情况三：聘用劳务派遣人员，并由接受企业支付薪资

劳务派遣单位派遣劳动者，应当与接受劳务派遣的用人单位签订劳务派遣协议。若劳务派遣协议中约定，劳务派遣人员的考勤和工资发放比照自有员工处理，社保和公积金缴纳由劳务派遣公司缴纳，则应支付劳务派遣员工相应费用，不论在个人所得税还是企业所得税中均认定为工资薪金项目。派遣人员已由劳务派遣公司缴纳社保，企业可以不用为这部分人员缴纳。

情况四：聘用实习生，签订实习协议

一般来说大学生实习并不足以形成劳动关系，实习是大学生学习知识和实践教学的内容。无论实习单位是由学校安排，还是学生自己联系，实习目的不是获取报酬而在于获得专业知识和实践经验，高校大学生与实习单位之间并未成立事实劳动关系，所以单位是不需要为其缴纳社保。

情况五：个体户外包企业业务

将生产线上的员工，以组为单位成立个体工商户，员工工资便成为了个体工商户的利润，而个体工商户是有一定限额的免税政策，同时个体工商户还可以给公司开具发票，降低成本。

2. 社保新政对于物业管理行业的影响

从有利的方面来看，有利于行业规范发展，助力品牌企业做大做强；物业管理以支出定收入的行业属性，将会迎来物业管理费价格全面调价；倒逼企业提升个人效能和规范运作，推动新技术运用和推广，使得市场竞争更加公平。

不利的方面就是规范征缴造成物业企业人力成本高企，对企业经营产生直接影响；基础从业人员流失，造成服务品质下降，影响品牌声誉。

（二）社保规范进一步暴露高校招投标价格问题

现在相当多的省份的政府采购就是最低价中标（最低工资加社保），这里边出现了问题，就是背离了社会化的初衷，财政资金利用率低，师生利益受损，企业品牌受影响，可持续经营能力很差。所以高校后勤改革在过去的40年里边，我们有成功的经验，一定有失败的教训。

（三）资本的注入让市场竞争变得更加疯狂

资本的注入让市场变得疯狂。开发商下属物业企业全面走向市场；国有企业开始市场化；第三方物业企业竞逐潮头。现在进入高校的企业五花八门了，万科也做校园了，碧桂园也做



学校了。整个的物业管理市场充满了火药味。

（四）科技提升市场竞争力

市场的变化就是，科技让服务更简单更有价值，科技真正成为第一生产力。物业公司如果没有绝招，如果没有技术，未来在高校物业服务的领域里边一定要吃败仗。

科技让用户变成投资风口。科技正在渗透物业管理的各个环节，腾讯、阿里、分众传媒、新潮传媒等等，都关注物业管理行业，物业公司成了一个科技的入口，投资的风口。

企业创新

改革开放 40 年周年，历史证明，改革开放是我国最正确而现实的选择，没有改革开放，就没有中国经济的快速发展，也没有人民生活水平的提高。

物业管理行业、后勤社会化改革以及从业企业，在思考和总结改革开放 40 年光辉历程的同时，更应该继承和发扬改革开放精神，迎接行业变革和市场变化，不断进行对内改革创新、对外开放共赢。

（一）改革创新

1. 四化建设助推提质增效

为进一步适应新时代高校物业服务的发展要求，适应行业变革和市场变化，明德集团毫不动摇地推进“管理数字化、流程标准化、服务专业化、操作机械化”的四化建设理念，适应高校后勤规范化、专业化、信息化、智能化的要求，为师生提供有温度、有品质的服务。

管理数字化：基于明德至善云服务平台的共享与互联，实现“物业云”、“环卫云”、“物联网”、“数据云”、“共享云”五大云服务功能，创新升级管理手段。

服务专业化：“人”越来越贵，专业分工越来越明确的新时代，打造更为“小而精”的服务公司，提高个性化、定制化服务能力，不断满足多维度品质服务需求。现在明德集团旗下有山东明德物业管理集团环境服务有限公司、山东金鲁班明德电梯有限公司、烟台德威保安服务有限公司、烟台明德酒店管理有限公司等专业公司。

流程标准化：2011 年，受山东省住建厅、省质监局委托，明德物业在总结公司标准化建设的基础上，负责起草了《山东

省高校物业管理服务标准》《山东省中小学物业管理服务标准》，并向社会发布。《高校物业管理指南》由中国教育后勤协会物专会秘书处牵头，明德集团担任主编单位，17 家单位共同参与编写，历时一年，凝结了整个行业的智慧。

承担中国教育后勤协会团体标准《高等学校物业管理服务规范》的编写，于 2017 年通过立项。通过各编写单位正在进行评审和修改完善，目前标准文本草稿初稿，最终于 19 年初发布。

操作机械化：明德集团与中联重科、五征集团、中国重汽、东风汽车等国内知名设施设备企业达成战略合作，大规模采购机械设备，投放各类项目使用。采购设备有大型专用清扫车、洒水车、自卸货车、垃圾运输车等，也有小型保洁车、室内扫地车，还有无人巡逻机、巡逻平衡车等，涉及物业服务的各领域，如黑龙江城市公司扫雪作业已经全部实现机械化。

2. 开源增收

2017 年，百强企业多种营收人均值达 13506.21 万元，同比增长 24.46%。一方面：业主增值服务收入占比达 52.14%，另一方面：百强企业开展针对地产开发商等的非业主增值服务的比达 47.86%。

以明德集团的米庆为例，可以为业主提供社区生活服务、家装宅配服务、中介服务、专业部分维修、垃圾分类回收、公共资源、车位临停、小业主以及其他业务。

（二）开放共赢

中共十八届三中全会通过的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》指出，“经济体制改革是全面深化改革的重点，核心问题是处理好政府与市场的关系，使市场在资源配置中起决定作用和更好发挥政府作用。”

党的十八届三中全会《决定》提出，推广政府购买服务，凡属事务性管理服务，原则上都要引入竞争机制，通过合同、委托等方式向社会购买。通过发挥市场机制作用，可以更好地满足新形势下公共服务多样化、个性化、专业化需求，同时实现“惠而不费”。

进入高校从事物业管理服务贯彻九个字，叫一条心、一股绳、一张皮。要想在高校里扎根，必须贯彻“一条心、一股绳、一张皮”的精神，融入高校，成为高校的一分子。★（作者系中国教育后勤协会物专会秘书长、山东明德物业管理集团有限公司董事长）

关于校园智慧物业的思考与实践

文 / 王武海

当今，变幻莫测的新科技产品令人眼花缭乱，真可谓“电脑芯片与机器融合、互联网与物联网融合、大数据与云计算融合”的“三融合”以及再进一步的融合、创新、衍生着整个万物世界。各类科技产品在深刻改变着人们的生产、生活，传统物业也毫无例外地被影响和改变。

物业是指已经建成并投入使用的各类房屋及其与之配套的设施、设备和场地。根据使用功能，可分类为居住物业、商业物业、政府物业、其他用途物业。那么，物业管理就是一定区域内，对物的管理、对人的服务和对环境的治理。

一定区域指什么区域？居住小区、校园、宾馆、政府部门、商场、写字楼、医院、赛马场、高尔夫球场、加油站、飞机场、车站、码头、高速公路、桥梁、隧道等……不同功能区域的物业内涵和要求是不同的，校园物业是整个社会物业一部分。

校园物业的特点、机遇挑战

（一）在学习和吸收社会物业成功探索经验的同时，注意尊重校园物业的以下特点：

1. 育人功能

校园处处是育人场所，特定的校园服务和校园文化熏染出特定的群体个性。整洁环境、绿化景致、校园文化会熏陶情趣与提升审美；服务温馨周到有利于养成和善待人、乐于助人、热心公益的心灵。

2. 非盈利性服务

物业企业的良知和对非经济独立者的体贴关怀，会在服务定价上采用接近成本价的微利服务价格。

3. 单一性组织

校园区域内的学生和教职工，都具有学校组织单一性特点，利于与学校组织之间的协调，同时商服方面具有较高的需求趋同和较低的物流成本。

传统物业如今面临很多问题，即固守传统物业管理和服务方式、“管”字当头的物业理念、从业人员文化层次较低、物业利润空间越来越低、服务质量提高困于经费不足、业主投诉不息并拒绝缴费、物业抱怨不断艰难维持运营。所以，我认为物业生态已经走向了恶化。

高校在信息化方面已经落后了，作为高校不能夜郎自大，



要向社会学习，向企业学习。一些社会物业公司以信息技术赋能传统物业，努力探索让琐事变得简单、服务更加周到的新途径，并称之为“智慧物业”，其主要表现在：手机上实现物业缴费、报事报修简单快捷、出入小区刷卡或人脸识别身份、访客出入由业主自主授权、车辆出入小区牌照识别……虽然只是零碎的点滴变革，但也对校园物业形成了巨大冲击！

（二）什么是智慧物业？

一般认为：智慧物业就是利用大数据、物联网等先进信息技术手段，通过统一的大数据云平台将物业各个单位紧密连接起来，实行物业单位的数据融合，并且对融合数据进行深度分析和挖掘，用数据说话，发现物业管理中的问题，同时打通部门之间的沟通壁垒，建立起高效的联动机制，从而有效、快速解决物业管理中的问题。智慧物业既需要技术的小聪明，又需要哲学大智慧。

校园智慧物业的基本思路与理念

（一）物业系统的智慧高低不在高新技术，而在是否赢得师生满意

校园智慧物业就是通过智慧物联让物更加智能地服务于人、通过移动互联实现人与人的和谐、通过大数据实现对环境的文化赋能。

说到底，智慧物业应该是师生充分享受到的一种实惠，一是表现在物业信息技术的感知层面，包括随时随地掏出手机自由表达诉求；随时随地发出服务请求即刻得到回应；校园消费

不必现金、不必刷卡,允许靠脸吃饭、靠脸办事;校园服务消费价格不高于服务成本。二是表现在物业理念文化的感知层面,无论多么先进的智慧系统,如果师生感受不到物业的温馨、感受不到物业的良善、感受不到业主的尊严,就很难想象师生的满意度,更难想象师生怨声载道的物业有多高的智慧水平。

(二)物业机构的“收入多少”不在业主缴费而在物业服务数据的增值

如何让物业更有价值?物业除了物业管理获得物业费,有没有更多的服务提供更多增值服务带来更多收入?

学校后勤每时每刻都在产生着大量数据,结合消费者基础数据形成细分场景,会产生出极为珍贵的用户画像数据。大数据已经成为提升后勤管控能力、重构后勤服务保障体系的新动力。可惜的是,几乎每个学校的后勤服务数据分散存储或者说沉睡在各个业务部门的服务器数据库中,汇聚不起来,一直白白浪费掉或者被抛弃。原因就在于学校主管后勤领导和后勤管理一直只看到实体的消费市场价值,没有意识到无形的后勤服务数据蕴藏着更大的潜在价值。

在传统的校园服务年代,这些数据无法变现。然而在信息技术高度发达的今天,每所高校只要建立起自己的校园服务大平台,这些大数据就会带来相当丰厚的增值收入,一旦校际联合则产生巨大的后勤服务生态价值。

然而,现在不仅校际之间数据壁垒森严,校内各业务部门之间的数据也是互不交流。其实我们应该明白,在今天这个世界上,满眼都是合作双赢,其本质是各种连接,每一个节点都可以用连接来描述,离开了连接属性就无从谈起。

大学物业具有天然的大数据,如果建立并培育起一个以物业服务为核心业务的大数据平台,能够和不同业态进行串联,比如让物业服务与恰当的广告服务(显性的)、金融服务、商业服务(隐形的)等在物业服务平台上有机地契合。试想如果以自愿联盟方式把每个学校的后勤服务平台相连接,“1+1>2”的效应就会神奇显现。其金融价值、商业价值、广告价值等都不可低估,其产生的巨大综合价值不可想象,我相信,如果近

两三年内后勤组织不能建立起数据大联盟,合力打造这样一个大型的共享智慧后勤平台,一定会被有眼光有梦想的社会科技公司捷足先登。

(三)物业平台的“寿命长短”不在开发水平而在有无良好生态机制

大家都在讲“生态”,是否真正思考过什么是生态?生态一词最早是德国植物学家上世纪30年代定义的一个中性词,上世纪70-80年代在中国兴起。生态原生词意是指一切生物的生存状态,以及它们之间和它们与环境之间的协调、稳定、平衡发展。一旦打破了这种生态系统的协调稳定平衡状态,环境就出现恶化,人类生存就会受到威胁。

现在人们所说的生态就是一个顶级的褒义词,以定义和谐健康并持续发展的、走向越来越美好的事物。

校园智慧物业探索与实践

校园智慧物业探索与实践主要体现在物业服务大平台建设,比如楼宇、场馆与住户管理,设施设备维护与管理(供水设施、供电设施、供暖设施、电梯等),区域环境维护与管理(绿化维护、环境保洁、文化景点等),办公、门禁与访客管理(出入身份识别、访客),车辆管理,商圈管理。

1946年在美国宾夕法尼亚大学诞生的重达31吨的“埃尼阿克”大型计算机,这可以说是“信息化”之“道”原生的“一”。这个“一”发展为1981年美国IBM公司推出第一代微型计算机IBM-PC,直到智能手机等“移动智能终端”;还有从微型计算机通信演变到1996年美国人发明的通达全球的Internet互联网,再发展到今天的“移动互联网”。这两者则为“二”。

智能终端设备与移动互联网的结合,产生了“三”即云计算、大数据、人工智能,并进一步演绎着未来的万物世界。请大家相信,这个时代已经来临。★(本文作者系中国教育后勤协会副秘书长、中国教育后勤协会信息化建设专业委员会主任)



阳光校园 物业芳华

——校园物业现代化探索之路

文 / 柏志成

40年前，安徽小岗村农民拉开了我国对内改革的大幕；党的十一届三中全会作出了实行改革开放的伟大决策，开启强国之路。20年前，高校为突破发展中遇到后勤资源不足的瓶颈，推倒“围墙”，引进社会资本和后勤服务资源，开启了高校后勤服务的社会化之路。

本文就“标准化实践”、“科技化探索”、“服务模式重构”分享三个观点，分别是标准化是科学管理的基础和支柱，也是高校物业管理现代化的重要技术基础工程；科技是校园物业管理服务能力实现跨代提升的第一要素；构筑现代化校园物业管理新模式。

标准化实践

标准化，是科学管理的基础和支柱，也是高校物业管理现代化的重要基础工程。上海高校物业管理服务标准化之路始于高校后勤社会改革之初的ISO9001的质量保障体系的导入，至今可分为三个阶段。

引入标准，实施规范化管理

早在20年前，上海的海事大学、同济大学的同济物业，高校后勤股份的生乐物业，就在物业管理服务中导入了ISO9001质量保证体系，实施标准化管理。之后，包括质量管理、环境管理和职业健康与安全管理在内的三冠标逐步被越来越多的在高校服务的企业和实体所应用，提升服务质量和保护环境，关爱员工的强大装备。实践证明，单个组织实施标准化，能够增强体魄。

研制标准，引领行业发展

2010年前后，上海市和其他一些省份相继开展了学校物业管理行业标准的研究。以上海为例，2010年4月，在上海市教委质量技术监督局的领导下，由上海市学校后勤协会提出，上海大学、上海财经大学、海洋大学等高校和上海生乐物业管理有限公司，共同研究编制了高等学校学生公寓管理服务规范，并于2012年9月作为地方标准由上海市质量技术监督局批准颁布，作为上海第一部高校学生公寓管理服务规范，受到业内同



行的广泛关注。同年在上海市教委的关心下，上海学校后勤协会和上海物业管理协会共同发起，由上海生乐物业等五家从事学校物业管理服务的企业共同起草了学校物业管理服务规范，该标准于2014年2月由上海质量技术监督局发布，并于2014年6月1日起正式实施。两部地方标准的颁布，为上海市学校物业管理服务行业的标准化建设打下了坚实的基础。这标志着上海市高校物业管理服务规范化进程中，取得了实质性的进展，步入了标准化、专业化的发展新阶段。

拓展标准，提升服务内涵

自2013年起，上海市学校后勤协会公寓与物业管理专业委员会借鉴六T现场管理在餐饮工作中的成功经验，开始编写学生公寓管理行业规范上海高校学生公寓6T管理的标准和要求，它不仅保留了6T现场管理的标准功能，更是将地方标准高校学生公寓管理服务规范的内容有机融入其中，成为贯彻规范管理、三全育人的重要载体。“天天安全保障，天天规范管理，天天人性服务，天天行为育人，天天检查评估，天天反馈提高”是公寓6T规范管理的基本内容。其中安全保障是基础，规范管理是标准，人性服务是特点，行为育人是根本，检查评估是手段，反馈提高是目标。2015年，在上海市教委的支持下，上海学校后勤协会公寓物业管理专业委员会开始在全市通过宣贯培训，互检互评，研究改进、宣传推广公寓六T规范，以评

促建,以评促改,互帮互学,共同提高。四年的推广,大大提高了学生公寓管理的整体水平。

标准化建设得到了各大高校的广泛重视和积极推进,一些内容也作为技术要求写进物业服务合同里。行业标准的推广和实施形成了业界共同使用的业务语言,促进和改善了同行之间、物业业主、使用人和服务者之间的沟通。这种行业标准化实现的“语言”统一形成了“甲乙双方共同提高的“大学校”、“大平台”、“好生态”,助力行业发展。标准化的实施也更有利于实现“全员、全过程、全方位育人”和“学生参与,教学相长”的育人初心。

标准化建设是一个组织实现现代化管理的重要技术基础和提升服务的重要手段,是企业开展管理创新和技术创新的有效依据,也是学校物业管理服务行业的现代化和资源优化配置的必要基础。标准化在校园增添了更加亮丽的色彩,也进一步绽放物业芳华。

科技化探索

科技是高校物业管理服务能力实现跨代提升的第一要素。今年9月21日上海市教委印发了《上海市教育信息化2.0行动计划》,该计划在落实完成教育部提出的“三全两高一大大”发展目标基础上,继续深入推进上海市教育信息化“十三五”规划提出的“一网两平台三中心”建设,以大规模因材施教和个性化学习为抓手,统一实施教育城域网接入互联网,创新数字教学资源建设模式,全面推进数字学校建设,培育新时代教育信息化应用标杆学校,以面向师生的个性化和多样化服务为理念,推进基于物联网的校园感知环境、智慧安防、智慧后勤建设,提升学校安全管理能级。推进学科数字实验室、数字场馆、智慧学习中心建设,开展智慧教育创新研究和示范。

响应教育信息化2.0行动,与上海某高校共同建设示范性智慧学习中心,为学生建设一个融智慧环境、智慧学习、智慧管理、智慧服务等功能于一体的示范性智能学习中心,支持教学、学习、评价、管理等完整教育闭环,集成多种先进技术,让教师能够施展高效的教学方法,让学生能够获得适宜的个性化学习服务。智慧学习中心,让学生在生活学习中充分体验导览信息、精准推送。即时场域信息人脸识别、多元考勤、空间预约、

智能互动的同时,让教师体验到移动教学、到课考勤服务呼叫、智能控制、翻转教学、远程互动双师课堂等功能。另外让管理者在管理中体验到教学监控数字可视化,信息发布智能化和智能运维移动管理,以及会议预约等。

建立数字物业管理平台。在基于企业服务标准建立的上海生乐智能服务平台的基础上,运用最新的移动互联网技术,形成综合的生乐数字物业管理平台,简称乐平台。乐平台整合众多的校园物业管理信息化系统而形成,采取最简单的操作手段,为师生和管理者、服务者提供更多生活服务和管理服务,包括信息发布,评价建议,维修报修、失物招领、快递推送和工作调度资源,资源配对等。它是客户线上与各行业线上交流的平台,也是管理者与服务直接者之间的互动平台,将物业管理工作全部工作流程和各项细节数据记录下来,形成综合数据库,利用数据库,对服务数据,客户需求数据,实现实时快速抽取、统一加工,实时分析,加强物业服务数据分析利用的深度,支持管理决策,促进物业管理业务重组和流程优化,乐平台现在的2.0版已经通过我们的旗号,将之前开发的大部分信息化产品实现了整合。在上级的支持以及一些企业的合作和帮助下,依托他们的生态圈,将更多学校师生喜爱的智能化服务产品整合其中。虽然生乐取得一定的效果,但是由于线下支撑的问题,乐平台的使用还不足以完全满足师生日益增长的服务体验需求,也不能充分释放生产力。在信息化飞速发展以及服务资源日益丰富的大环境下,我们有必要重新考虑服务模式的重构。

服务模式重构

近年来,上海生乐物业公司设计了一套新的校园物业服务解决方案,由线上线下的物业服务体系“乐服务”以及模块化的自适应服务需求选择和资源供给系统组成。

乐服务是由“乐平台”、“乐中心”和“乐师傅”三个板块组成的,为广大师生提供线上线下全方位综合服务。“乐平台”是他的“线上部分,也是他的运行枢纽;“乐中心”是集“智慧收发”“快乐生活”“学生创业”为一体的线下共享服务空间;“乐师傅”是线下管理、技术和服务人员组成的众多服务团队;三者互为支撑,合体运行。

乐服务,也有人称它为“天地人综合服务体系”。架构有了,

服务内容和资源则由我们的“模块化自适应服务需求选择和资源供给系统”来完成。生乐物业将实施的物业服务整理分割成60个模块，通过市场化、标准化的手段，将其打磨成60个服务产品，由8个管理产品、15个技术产品以及37个作业服务产品组成。与高校以及社会优秀企业合作，构建互利共赢的服务资源共享“生态圈”。

站在巨人的肩膀上，将社会上现有的优质服务资源精准对接校园物业服务。师生以及其它服务需求方能够通过我们的“乐平台”自主选择心仪的服务产品，大大提升服务精准度，有效提高被服务者的体验感。今年的开学迎新期间，我们在某高校新建校区的迎新工作中小试牛刀，在不增加学校支出的情况下，利用我们的新方案，有效克服了学校配套设施及人力资源不足

的困难，圆满完成新校区搬迁及迎新工作。这套为学校和相关方打造的学校物业管理服务实现新方案，我们称它为乐未来。它既是我们生乐物业公司为学校师生提供的新服务，也寄托着生乐人快乐的未来。

学校是传道授业，立德树人之地。作为学校物业人，我们要牢记“三服务三育人”的使命，注重运用“标准”和“科技”，与所有相关方一起，共同努力，打造校园物业的现代化，为教育科研事业的发展，为校园美好生活贡献力量。“先生乐，学生乐；生乐，我们乐！”★（作者系中国教育后勤协会物专会副主任、上海市学校后勤协会公寓物业管理专业委员会主任、上海生乐物业管理有限公司董事长）



国内高校物业发展方向与目标思考

文 / 夏之宁

习总书记说，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。

高校的使命与物业管理

中国高校的职责：人才培养、学术研究、服务社会、文化传承。

重庆大学的校训：研究学术、培养人才，佑启乡邦、振导社会。

有一种观点：“经济总量决定一个城市发展，而决定一个城市的高度是大学。”

那么从大学我们再转过回来看大学的物业，我以为一个大学物业的能力，展现一个学校管理的能力。一个大学物业的水平，反映一个大学的文化水平。

高校后勤支撑的主要矛盾为：学校、师生对美好生活的向往和中国高等教育日新月异的需求与管理、服务发展相对滞后之间的矛盾。后勤工作全面化、精细化、智能化、国际化，文化等问题已经摆在了我们面前。

物业管理传统内涵与高校物业外延

传统的物业都是保安、保洁、设备维修、会服、宿舍管理、消防、绿化、餐饮等等。但是在高校里有一个特点，后勤保障全面社会化，支持高校运行，要相匹配，尽量利用社会资源来办学。

物业管理公司介入高校的形式各不相同。有的由商场、市政而来，有的由绿化、餐饮而来，有的由办公楼、写字楼、机关、医院物业而来，极少高校物业管理单位是由学校“后勤”演变而来，因此对高校的需求整体研究较少，物业管理对于中国的高校仍然是一个新生事物，合作探索的平等协作关系没有建立起来，物业公司固守自己业务范围，被动（甚至消极）应对高校发展需求和提升需求。



国内外高校物业的异同

国外不需要做中国式的物业，国外不需要管宿舍楼，国外不需要去把教学设备做到哪一点程度，国外所担负的责任，不需要说有一个学生出现了意外事故，物业还要担责任。但是在中国都有。但是在物业作业的时间，空间，内容、制度、文化以及员工的素质上，由信息化、智能化所支撑的硬件条件，包括机械化的这样的作业能力以及方式上有很大的不同，造成了这样的不同。

如果引进国外高校的物业，中国的高校物业在后勤保障上，会成为国外那种模式吗？还是继续的保持自己的中国特色？这是值得思考的一个问题。

国内高校物业的长与短

国内高校物业的长与短来源于两个方面，一个是来源于学校，高校对物管缺乏研究，提不出日益增长而明确高校特色的物管需求，高校没有放手（数据保密协议），后勤改革任重而道远；二是来源于物业，物管行业引导高校物业管理（高校特色）还不够，物管文化与高校的感受间存在落差。

高校物管目标思考

我们要管理，要服务，要支持。首先是我们的对象。学生、老师，外界往来，到学校来的人的感受，上级领导来参观的感受，我们时刻想到的我们的对象是什么？我们在为哪个群体服务，做到最大的满意化；第二个是我们的物产。物业最主要的事务，物产的管理，我们追求的目标是要把它的效益最大化；第三个是服务，要更多的支持做到精细化，细致化；第四个是条件，要可靠，要能保障可靠性。第五个是环境，要人文化，共塑文化环境、育人环境，大学在一个城市的位置是领先的，最主要就是文化。

实现路径思考

第一个是在制度上，更多地强调“感受”的份量，把机动、临时工作（活动）的作为整体纳入，对不可预见范畴要达成共识，强调文化共建（氛围融合）；关心学校的最终效益；纳入分类包干。

第二，岗位与用工路径。专业与多业兼顾，分工与分片的结合；更多的使用有学历有专业背景的员工，有利于实现现代化，智能化；以能站在学校立场考虑问题的员工构成监督队伍；

校方人员参与物业管理，特别是作业效果考评。

第三，技术方面的路径。业务智能化，管理信息化，强体力重复劳动机械化，流程标准化引导，创新针对高校的物业技术、方法、仪器设备。

第四，文化方面的路径。师生一家文化，追求人文艺术一条线，物管有物管的文化。

第五，服务领域的拓展路径。更加全面的附属设施维护和服务；更加与学校面临的问题和师生需求前景趋于一致；与高校专业更加互动拓展；让高校的物业做到真正的管理全面社会化，校园内能社会化的都能社会化管理。

我以为这个是物业可以和高校互相增进了解，共同办学的一个一个源泉。让学生在校园里边就可以成长。甚至是可以告诉他，因为物业做的东西就是生活层面的多，管理层面的多，而学生正好需要从知识能力以外，它需要一种素质的提高，也需要一种生活能力的提高，这也是物业可以介入的地方。让高校的物业做到真正的全管理，全面社会化，校园内能够社会化，都能让它社会化。高校集中精力办好自己的事业，是我作为一个高校的老师，最主要的追求。

国内高校有很多话题都值得我们去思考，这样我们才可以把物业做成是先进的，世界领先的，甚至是具有真正中国特色最先进的物业。★（作者系重庆大学校长助理）



增强一线意识 讲好后勤故事

锲而不舍打造“杭电记忆”后勤文化品牌

文 / 吕金海

高校后勤文化是校园文化不可分割的重要组成部分，在人才培养、科学研究、社会服务、文化传承等方面具有十分重要作用。近年来，杭州电子科技大学（简称“杭电”）后勤保障系统以“精准服务师生”为导向，以“增强一线意识、讲好后勤故事、提高服务质量、树立后勤形象”等活动为抓手，锲而不舍推进“杭电记忆”后勤文化品牌建设，取得了较好的成效，师生及校友对学校后勤工作的满意度均在90%以上，并逐年提高。

杭电后勤社会化改革回顾

（一）乘风破浪。1999年，凭借全国高校后勤社会化改革的强劲东风，学校按照“事企分开、两权分离”的要求，分设了后勤产业管理处（甲方）、后勤服务总公司（乙方）。2000年成立了具有独立法人资格的杭州文一后勤发展有限公司（简称“文一公司”），与后勤服务总公司实行“两块牌子、一套班子”的管理体制。文一公司自筹资金投资竞拍了150亩土地、建造了17万平方米的学生宿舍和食堂，解决了学校连续多年扩招的学生吃住难题，2万余名师生的生活条件得到了显著改善。2004年，公司经营范围增加了教育咨询、教育投资等，并更名为杭州文一教育发展有限公司，成为杭州电子科技大学信息工程学院（独立学院）的股东。浙江省教育厅在2002上半年正式下文，将我校与浙江工业大学、浙江师范大学三所学校确定为浙江省高校后勤社会化改革的首批试点高校，2005年获“全国高校后勤工作先进集体”。

（二）踟蹰前行。正当后勤社会化改革风起云涌之时，社会上反对“教育大跃进”“教育产业化”“教育乱收费”的声音也越来越大，部分高校师生与民营企业之间因价格和服务质量等引发的矛盾也越积越深。教育主管部门接连发布了学费、住宿费、伙食费的限价令，浙江高校后勤企业按照文件要求为



所有进驻公寓的辅导员提供免费宿舍，并将学生住宿费从1500元/生·学年降为1200元/生·学年，但部分民营企业不满行政干预、不堪师生抱怨，选择退出高校后勤市场。受此影响，杭电后勤社会化改革的方向和思路也开始摇摆不定，出现了一些反复。

（三）披荆斩棘。党的十八大以来，我们大力加强后勤企业党的建设和党的领导，并根据巡视和审计的意见，对后勤社会化改革进行了再认识、再深化。主要举措有：

（1）改革后勤企业的领导体制

公司董事长由党组织负责人担任，增加董事会中党员领导干部的比例，并在“三重一大”事项的决策程序上把党组织研究讨论作为董事会、总经理办公会的“前置程序”，把好方向、管好大局，确保后勤企业姓“教”的本色不变、为师生服务的初心不改。

（2）转变后勤体制改革的理念

高校后勤体制改革的目的，是为了给师生提供质优价稳的后勤服务、增强学校办学活力和提高人才培养质量。后勤社会化只是一种手段，而不是改革的最终目的。在高校后勤事务逐



步向社会开放、引进竞争的同时，适当保留或建立一支少而精、听指挥、拉得出、打得赢的后勤骨干队伍，对于平抑校内物价、应对突发事件、保障师生权益等至关重要。

（3）实现事业、企业彻底分离

对过去“亦事亦企”“非事非企”的情况进行彻底清理，把看似像企业但实质是学校内设机构的“后勤服务总公司”更名为“后勤服务与管理中心”，明确事业身份；对文一公司实行企业化管理，实现保障和经营分离。对于保障部分，主要考核师生满意度；对于经营部分，主要考核经济指标。体制机制理顺之后，后勤工作活力得到极大提升，近三年来后勤系统获得行业系统省级以上荣誉 121 个，其中全国性的荣誉 44 个，实现了社会效益、经济效益双丰收。

纵观杭电后勤 20 年的改革和发展，既有成功的喜悦，也有彷徨的困惑，更多是身不由己的无奈。从理论上讲，专业的事情由专业的人去做，高校后勤社会化改革应该进一步加大力度，让高校能集中精力做好学科建设和人才培养。但在实际工作中，要充分考虑到一些上级主管部门对行政手段的路径依赖，考虑师生员工在心理和经济上的承受能力，还必须配套出台家庭经济困难学生的资助措施，稳中求进，把好事做好、实事做实。

增强“一线意识” 激励后勤干部奋发有为

为了引导从教学科研一线或校部机关转到后勤工作的干部破除“退二线”“船到码头车到站”的传统思维，继续保持青春活力，也是为了给长期从事后勤工作的干部员工提振自信心、增强自豪感，我们在后勤系统开展了增强“一线意识”的系列活动，激励干部员工精益求精、奋发有为。

（一）确立一线思维：兵马未动粮草先行，后勤保障工作在人才培养、科学研究、社会服务、文化传承中大有可为，后勤干部、员工要主动参与学校中心工作，走进教室、实验室、食堂、宿舍，为师生提供一流的服务，在服务中提升自身的价值。

（二）履行一线职责：学校的根本任务是立德树人，主要通过教书育人、管理育人、服务育人来帮助学生形成优良品格、掌握扎实的知识。现在的“90 后”、“00 后”大学生，大多数是独生子女，从小娇生惯养，生活常识相对欠缺，我们把宿管员升级为生活指导老师，在职责上除了“物业管理”之外，增加了“服务育人”的要求，较好地弥补了学生生活经验短板。

（三）集聚一线人才：做好后勤工作，人才是关键。在学校党委的支持下，后勤保障系统的领导干部做到了与校部机关、

学院同步选聘、同步晋升，并在经济待遇政策方面给予一定的倾斜。根据考核结果，后勤企业的干部绩效工资可以比机关同级干部上浮 50%。近年来，一大批敢想、敢做、敢担当的优秀年轻干部加盟后勤系统，为推进后勤体制机制改革提供了强大动力。

（四）执行一线标准：公司较早参加了 ISO、HACCP 等国际认证，严格执行国家标准，并积极参与浙江省教育后勤协会、浙江省物联网协会等团体标准的制定，实施标准化管理，提高管理绩效和水平。

（五）保持一线状态：全体干部员工始终保持“召之即来、来之能战、战之必胜”的精神状态，哪里有困难就往哪里冲，干在实处、走在前列、勇立潮头。

讲好“后勤故事” 打造“杭电记忆”后勤文化品牌

一所学校就像是一本厚厚的故事书，每一位师生员工都是书中的主人公，同时也是虔诚的读者。学生在校学习、教师在校工作期间的深刻记忆，可能是一个人物、一道美食、一幅风景、一项活动、一事情。近年来，通过评选十佳标兵、校园十景、学生十节、十大美食、十大事件等活动，力争做到“一院一风景、一人一故事”“季季有花、人人有爱”，让“杭电记忆”成为公认的后厨文化品牌。

（一）十佳标兵：从 2016 年开始，我们每年评选 10 名后勤服务标兵，涌现出一大批“最美后勤人”。例如：全国高校后勤十大最美公寓人、浙江教育十大年度新闻人物、“杭电三嫂”徐根娣，6 年发表 6 部长篇小说的“文学扫地僧”汤杏芬，浙江教育十大年度影响力人物寿天仁、毕业生婚礼“特邀证婚人”唐兴昌等。境内外数十家新闻媒体相继来校报道杭电后勤人的

感人事迹，中央电视台播出专题片《徐根娣：请您留下》，《人民日报》《中国教育报》分别以“劳动者最高贵”“后勤员工也是育人名师”发表专题评论，校内外师生都对杭电后勤人竖起了“大拇指”。

（二）杭电十景：按照“净化、绿化、美化、文化”的要求，我们大力实施“美丽杭电”建设工程，加大基础设施和人文景观规划建设力度，提升校园环境品质。通过举办环境文化节，邀请全校师生和校友评选最喜欢的景点，长虹揽月、巨碟邀星、雅湖云影、书海风荷、兰亭春晓、艺苑秋歌、丛鱼听学、三省问天、藤廊寄梦、麦野浮金等成为杭电十佳景点。

（三）十大美食：民以食为天，但众口难调，做好大众餐饮的难度很大。饮食服务中心一方面设立“美食城”，引进全国各地的名小吃，给师生更多地选择权；另一方面，每年与党委宣传部、学生处等部门联合举办“饮食文化节”，通过“美食嘉年华”等一系列活动，让师生评选最满意的一家餐厅、最喜欢的一道菜，“杭电大排”“狮子头”“免费汤”等成为毕业生回校用餐的必选菜肴。

（四）学生十节：我们心目中的理想校园，是书声琅琅、歌声朗朗、笑声朗朗。青年学生朝气蓬勃，与学生社团联办饮食文化节、消防文化节、环境文化节、公寓文化节、科技文化节、外国语言文化节、社团文化节、志愿者文化节、体育文化节、艺术文化节等 10 个大型节庆活动。

党的十九大明确提出，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。经过近 20 年的快速发展，中国高校后勤基础在数量和规模上已经走在世界前列，“吃得上、住得下”的问题已经得到基本解决，但“办师生满意的后勤”还任重而道远。★（作者系杭州电子科技大学副校长）

“以客户为导向”的高校后勤改革创新实践

以西安欧亚学院为例

文 / 张军宏

西安欧亚学院是一所经国家教育部批准，以管理、经济为主，艺术、文学、教育、工学等协调发展的国际化应用型普通本科高校。建校 23 年，校园占地 1000 亩，学生规模达 2.1 万余人。

作为民办高等院校，在教育教学改革过程中，也逐渐摸索出“以客户为导向”的后勤服务理念，并不断创新和实现。

“以学生为中心”的教育理念和环境建设

作为一所民办院校，处在公办院校和职业教育之间，“教育到底是什么？”这是我们建校之初就在探讨的话题。美国教育家杜威教授在《我的教育信条》中提到，教育是生活的过程，教育即生活。其中有两个层面的含义：教育要关注个体的日常生活；“教育即生活”意味着教育要去建构个体的可能生活。

学校的主要功能是培养人，回归本源的育人是培养人懂得生活，教育即为完美的生活做准备。欧亚学院的董事长胡建波教授强调：我所期盼的欧亚花园，就是要在浮华的现实中，用教育工作者的情怀和境界去办学校，施行以学生为中心、为生活做准备的教育，创办一所“以每一个学生的健康成长和终身幸福为本”的私立大学。

欧亚学院的校园建设规划，有两个建设目标：第一个是建百年名校，希望它过了一百年之后还能矗立在这里；第二个是要给西安，奉献一个新的人文景观。

学校把教育哲学融入到校园建筑设计中，通过建筑设计来实践教育理念；校园建筑是一种符号，是一种文化，更是一种教育情怀的体现。一位新生家长说：别的大学是在学校里建公园，而欧亚是在公园里建学校。

图书馆由清华大学关肇邨院士负责设计，荣获“陕西高校唯一地标建筑”称号，被评为“人气指数最旺的西安地标建筑”之一。学生公寓加建的客厅，为学生提供了学习交流、休闲娱乐、生活服务等功能，全面改善了学生的校园生活体验。教学楼建筑与学校的发展战略、教育教学完全匹配，大幅度提升了学生的学术体验。为学生修建的花园式琴房，满足了学生多元化的学习需求，已成为了校园靓丽的风景区。

欧亚学院的使命是为学生提供高质量的教育服务。国际化、应用型、新体验是欧亚质量观的内涵。那么新体验即“落实以学



生为中心的思想，关注学术体验和生活体验”，后勤就是围绕着这两个体验开展工作的。

后勤集团是学校的二级部门，在学院的价值链中处于支持、服务和保障地位，为学院战略实施提供服务保障，为教学提供服务与支持，为师生提供高品质的校园生活体验。基于学校的战略要求，坚持“以教学为中心、以客户为导向”的思想指引，欧亚后勤持续进行组织变革和服务创新。

围绕教育教学，后勤服务的客户是教职工和学生，通过服务支持和环境支撑教学活动、科研活动和生活活动；为教学和师生生活提供良好的环境和服务体验，并通过客户沟通交流改进服务，实现后勤服务育人和环境育人的工作宗旨。

基于“客户导向”的战略构思

纵观过去和未来，中国民办高等教育发展经历了从 1.0 到 4.0 四个发展阶段，1.0 阶段是以市场需求为导向，建立校园，扩张规模；2.0 阶段是入统招体系，完成规模扩张，以评估为导向，规范教学；3.0 阶段是以学生为中心，内涵式发展，多元化办学方向；4.0 阶段是价值观办学，移动互联网 + 下的全新教育生态。

欧亚学院从 1995 年办学至今，历时 23 年，经历了创业期、规模扩张期、发展期和战略转型期 4 个阶段，从以过去的以学校发展为本逐步转变为以学生发展为本。

2008 年，匹配着学校的发展，学校提出了 442 的发展战略，通过 10 年时间，希望成为中国一流的应用型本科院校，这一目



标截止至 2018 已基本实现。从 2019 年开始,我们将进入下一个 10 年的发展阶段。

匹配着学校的四个发展阶段,欧亚后勤经历了被动服务、主动服务和品质服务三个发展阶段,在第三个阶段,我们提出了“以客户为导向,品质服务”的战略发展要求。

围绕客户导向和品质服务,匹配着学校的核心发展规划,后勤制定了基于教学服务、生活服务和基础服务的整体规划,保障学校的战略落地和服务目标的达成。

高校后勤改革的终极目标不是简单的甩开后勤这个“包袱”,而是后勤要回归教学的本质,立足于教学及教学事务的发展,提高服务效能,“以教学为中心,以客户为导向”的支持教学。

“以客户为中心”的服务设计和创新实践

围绕“以客户为中心”,学校都做了哪些改革实践呢?首先,作为后勤服务的主人,必须把客户利益放在第一位,通过不断改善,乐于奉献,向客户提供最好的服务。这是客户导向的深层理解。

(一) 以客户为导向的后勤组织变革

在以客户为导向的后勤服务中,第一步围绕客户导向对后勤组织结构进行了重组。钱德勒说战略决定组织结构,结构跟着战略变,在后勤客户导向战略要求下,后勤的组织发生了哪些变化呢?

1. 大后勤服务体系构建

基于学院战略和后勤定位,将服务类业务统一归口后勤,即将与教学无关的服务业务、与师生服务高关联业务统一由后勤集团一个部门来提供,形成了大后勤业务体系。

2. “重管理,轻团队”的组织优化

聚焦服务对象,提供针对性服务解决方案,将社会相对成熟、

专业性服务实行社会化,实现“管办分离”,打造“重管理,轻团队”的组织。

3. 扁平化的组织架构设计

基于大后勤体系建设和“重管理、轻团队”的组织建设,我们匹配战略要求和服务工作需要,持续进行组织变革,形成了强调协同和体现客户属性的扁平化、网状的组织结构。

(二) 以客户为中心的服务流程设计

1. 管家式服务模式

欧亚学院目前实行以客户为属性的管家式服务模式。目前,学校有三大管家,即教学管家、生活管家和公共管家。以教学管家为例,在过去,教学单位有服务诉求时,需要对接多个服务单元,现在,只需要向管家提出服务诉求,由教学管家负责整合后勤服务资源为客户提供系统的服务解决方案。实现了小前端、大后台的组织目标。

2. 一站式服务流程

为了更好协助管家做好客户服务,学校推行客服中心一站式总览后勤服务的模式,补充服务及时性,为客户提供系统的服务解决方案。

3. 符合客户习惯的技术应用

围绕客户使用习惯,推行后勤一站式报修电话,建立客户服务中心呼叫系统、移动端报修系统,方便客户报修和评价,同时也有有效的监测服务运行。

(三) 以客户为中心的服务创新

引用 VOC 客户心声服务模型,通过有组织的调研方法来了解客户需求,发现问题,解决问题。

1. 学生服务

在学生服务方面,通过需求调研发现学生对后勤人员的服务态度、洗浴环境、宿舍环境关注度非常高,也渴望后勤在这些方

面得到改善。

基于学生的诉求，学校进行洗浴环境的改善，建设了高标准的社区浴室和楼层浴室，目前所有的女生宿舍已全部实现了楼层洗澡、洗衣等服务。同时，持续改善学生宿舍环境，逐步对所有学生公寓进行硬件环境改善，全面提升学生的住宿体验。

随着社会环境的变化，学生的生活需求不断提高，学校持续进行生活环境改善，为学生提供高品质的校园生活体验。学校还邀请法国著名设计师们改造了 20 年前的教学楼，重新室内设计，优美的教学环境，带来全新的教学体验。

2. 教师服务

在关注学生的同时，欧亚学院还特别关注教职工的需求，比如中午在哪休息、能否错峰上下班、教室的环境卫生和设施设备如何保障教师上课等，这些都成为学校在新的发展阶段面临的问题。

欧亚学院推行 9 点上班，全面提升了教职工和学生的幸福感，师生都成为改革创新的受益者。

在强调改革教学方法的同时，如何解决教师授课时遇到的种种困惑和麻烦，学校推行了拎包授课计划，在教师授课前，教室的卫生、设备调试、空调等问题均提前准备到位，彻底解决了教师的痛点。

在关注教学效果的同时，如何解决教师后顾之忧，也是学校要研究的课题，增设教师就餐交流空间、增加母婴室、教师休息

室，为教师提供线上和线下的购物平台，这些措施的实行，全面提升了教职工的职业荣誉感和幸福感。

服务成效

（一）后勤服务满意度提升

通过后勤改革创新：促进了客户满意度提升，经过第三方测评，欧亚后勤服务满意度连续多年持续提升，2017 年后勤集团整体满意率为 85.60%，位居全校职能部门第一，其中物业服务满意度达到 93% 以上。

（二）校园安全稳定

学校通过以客户为导向的服务转型，促进了校园稳定安全。通过落实预防为主的思想，持续提升了师生校园安全感，保障了教育教学活动的顺利开展，也得到了各级政府部门的高度肯定。

（三）促进服务成果转化

通过后勤改革创新，促进了服务成果转化。近三年，后勤系统共完成研究性论文发表 7 篇，研究成果显著。同时，将后勤创新实践和工作方法进行总结提炼，形成了 10 多门对外输出的培训课程，形成了知识体系，使之传播并产生新的价值。

后勤服务无止境。以客户为中心，满足客户需求，给客户创造惊喜，通过不断的为客户创造价值，实现后勤价值，是欧亚后勤存在的唯一理由。★（作者系欧亚学院副校长）



人工智能在智慧校园建设中的应用

文 / 宁鹏

深圳华硕智能系统有限公司（简称“华硕”）成立于2016年4月，是国内首家将人脸识别应用于学籍核验工作的企业，也是人脸识别技术应用在校园领域技术覆盖最全面、落地项目最多的企业，备受客户和外界好评。

本文主要从人工智能助力智慧校园、华硕如何为智慧校园赋能、华硕7大系统介绍等方面介绍了人工智能在智慧校园建设中的应用。

人工智能助力智慧校园

第一，信息技术，快速渗透教育行业。未来十年人工智能将成为最具颠覆性的技术，通用人工智能、神经形态硬件、深度强化学习、量子计算、脑机接口等技术仍处上升阶段，情感计算、自然语言问答、智能数字挖掘/虚拟个人助理等已经走向成熟。

第二，新时代的人才培养需求发生变化。之前的时间主要就是老师教和学生学，新时代对于人才会有更多的要求，比如说以学为主，知识、能力、素养并重，学习环境是深度融合信息技术的智慧教育环境。

第三，当前我们正迈入教育信息化2.0时代。2.0时代里边更多的东西融合了最新的人工智能包括物联网的技术，它能够背后形成数据。那么符合目前人工智能的三个阶段，首先是认识你，知道你是谁，第二个就了解你，知道你有什么喜好，最后是服务你，那么2.0时代就是我们怎么样能够为这个老师和学生提供他所需要的服务，这是2.0里边的一些重要的转变。

第四，技术发展推动教育信息化建设。从互联网、云计算、物联网、大数据到虚拟现实、人工智能，从教育信息化1.0到教育信息化2.0，实际上是没有缝隙的。

第五，2.0阶段的3个转变。三个转变就是教育资源、师生能力、发展动力。教育资源方面，教育专用资源的开发、应用和服务转变为大资源的开发、应用和服务；师生能力方面，实现从提升信息技术应用能力转变为提升信息素养转变；发展动力方面，融合应用转变为创新发展。

第六，人工智能+校园。智能校园主要体现在以下几方面，就是智慧安全管理、智慧学生管理、智慧教育管理、智慧环境管理、智慧信息管理、智慧数据管理，最终形成以学生为中心的学



生大数据和教学大数据。

华硕如何为智慧校园赋能

华硕智慧校园综合解决方案是通过人脸识别技术，结合校园信息化系统和移动互联网建立的智慧校园管理平台。平台分为7大模块，同时结合大数据分析技术、人工智能技术，能全面提升校园信息化水平，加强校园安全防范及预警。

华硕人脸大数据慧眼云平台7大系统

人脸识别智能宿舍管理系统：本系统用于高校宿舍管理中，用人脸识别技术实现人员身份认证，可实时甄别每个通过闸口进入到宿舍楼的人员，对擅自闯入的非本宿舍楼内人员进行实时追踪及告警，有效保障学生人身安全，减少安保人员工作强度，是公寓管理的安全高效解决方案。

人脸识别校园安全布控系统：为提高校区安全管理水平，创建更安全的学习环境，华硕推出了人脸识别智能门卫系统，该系统能够对非校内人员，如校门口陌生人员进行实时视频监控分析、运动跟踪、聚众检测、人脸检测及识别。当发现可疑人员或人群大量聚集时，系统自动发出预警信号并及时通知值班人员，系统具备强大的数据查询、检索、处理功能，为平安校园提供强有力的技术支撑。

人脸识别课堂点名/行为分析系统：分为两个方面，首

先是课堂点名，本系统采用人脸识别验证的方式对上课的学生身份进行核实，无感知点名，能实现人、地、时三者合一，去除考勤弄虚作假，省去实验室、教室繁琐的点名过程，同时可根据用户需求实现对任意时段的考勤结果统计。从而有效的提高了学校上课考勤工作的效率，减轻教师上课负担，真正做到考勤工作的高效性、及时性。

其次是课堂行为分析，识别教师课堂行为：教师与学生的互动、板书和巡视情况；识别学生情绪：愤怒、厌恶、恐惧、高兴、平静、伤心、惊喜；识别学生课堂动作：应答情况、与同学的互动、举手、听讲、读写；针对具体的课堂行为，行为标签。

人脸识别数字迎新系统：通过学校微信公众号或者 APP 进行个人信息登记、身份绑定和注册认证，包括身份证信息、录取通知书信息、人脸采集等，验证成功后可进行线上缴纳学费和选择宿舍，一台手机搞定新老学生报到全部流程，免去学校大规模组织老师 / 学生迎新工作，节省大量人工劳动成本；线上操作简便，节约大规模注册等待时间；系统根据学生身份证信息、报名表信息及照片、宿舍刷脸通行，3 重认证，提高核验准确性；学生信息数据管理；分组管理；学生报名照片管理、分发；学生人脸信息数据库管理；记录管理；自动报表生成等。

人脸识别会议签到系统：动态非配合识别，用户体验好；与会人员进入网络摄像机范围内，无需定点刷脸，在客户无感知的情况下识别签到，避免出现签到人员堆积等候的状况；针对用户定制欢迎界面，让客户获得贵宾待遇，用户体验好；多人识别，不遗漏；多人同行，可同时识别，不遗漏一位与会人员；签到速度快，毫秒级识别；采用视频流中人脸检测、关键点定位及人脸识别毫秒级响应，提高签到效率；操作简便。

人脸识别重点区域门禁管理系统：本系统为学校教工、学生等科研工作人员提供实时有效的通行管理和权限控制解决方案，最大限度的提升日常管理效率和安保水平。系统采用模块化设计，在整体人员通行管理平台下，用户可以根据需求选择不同

模块进行自由组合，人员数据在平台中打通统一管理。主要应用在图书馆、实验室、会议室、游泳馆等重点区域场所。

刷脸支付系统：动态捕捉自动识别，便捷高效；学生走到“智能消费终端”识别区，终端自动识别学生信息，经过确认金额后，只需要手指轻触指静脉识别处，完成扣款，终端会显示消费金额和余额信息，取走购买的物品即可，通过人脸识别的方式可以达到 2 秒钟快速认证，大大提高各个消费环节的使用效率，并能节省学校对食堂管理中使用的各项资源。学生在食堂进行消费时，可实时进行消费计算并通过摄像头识别人员信息即时消费，方便快捷，避免排队等待人工结账等环节，在安全方面不用考虑遗失带来的各种麻烦，同时为师生在食堂用餐带来极佳的认证体验。系统支持学籍证、照片和指静脉 3 重认证，每个学生的学籍号是唯一的，照片和指静脉也是唯一的，提高学生消费安全。系统安装简单，商户和消费者终端采用专门的数据线连接，安装在指定位置即可。

目前，华硕人脸大数据慧眼云平台已应用于南阳理工学院、长沙师范学院、郑州大学、郑州轻工业学院、深圳东海小学、西北工业大学、中国矿业大学、周口师范学院、山西大学、北京邮电大学等学校。领先提出使用近红外线技术解决人脸防伪问题，目前已成功在可见光的情况下对活体进行检测。

华硕人脸大数据慧眼云平台，涵盖了校门、宿舍、教室、会议室、食堂、走廊、实验室等几乎全部的校园场所，在国内当属技术领先，覆盖范围最全面。华硕采用旷视世界级核心的人脸识别算法，支持 1: N 比对，支持 10 万张超大人像比对库，并同时带 4 路视频流识别。公司拥有强大的研发团队，可私人订制开发，全方位满足客户的个性化需求。

教育信息化 1.0 到 2.0，从“一卡通”到“一脸通”，从 PC 时代的信息连接到人工智能时代，利用数据来为师生提供个性化服务已经逐步成为现实。★（作者系深圳华硕智能系统有限公司 CEO 兼 CFO）



City Fairy

城市精灵

SHZ18C 型扫路机



SHZ18C 扫路机

ZOOMLION

长沙中联重科环境产业有限公司

电话: 400-8870178

网址: www.zoomlion.com

地址: 湖南省长沙市高新区林语路288号中联重科麓谷第二工业园





新能源运营平台的绿色使者

特斯猫

以共享智慧社区为核心的
社区新能源系统解决方案提供平台



01 | 社区新能源的一站式服务平台

特斯猫是为社区提供一整套的新能源系统解决方案，主旨为开创新能源时代的业主绿色生活方式，它的业务板块涉及新能源共享智慧社区的全方位产业链，包括新能源汽车租售、充电设施建设与运营、共享电源、共享停车、新能源网约车运营等，它的一站式服务全程覆盖“我要建桩、桩位出租、车位预定、我要购车、车辆出租、租车预订、自助支付”，让社区业主充分体验绿色出行、方便快捷的服务，形成资源共享、互利共赢的新能源生态链。

让我们走近特斯猫，来了解它的共享充电服务。这是一套集智能充电终端、设备物联网平台、运营管理云平台、手机APP为一体的智能充电解决方案。通过一体化的扫码充电为电瓶车、电动汽车等提供便捷的充电服务。

再看看特斯猫平台下的新能源汽车销售与租赁。我们通过与国内电动车标杆企业比亚迪、北汽集团、广汽、江淮、众泰等公司合作，针对社区“以车建桩”进行精准布局，整合充电桩运营、共享停车等资源，引入分时租赁，培养消费者的消费习惯，通过精准布桩解决充电难题，最后用以租代购的模式进行新能源汽车的销售，在社区内打造一个链接车、桩、网点的良性闭环，建设新能源社区生态链条。

02 | 博览会把脉新能源的发展节奏

在2017年的国际物业管理产业博览会上，特斯猫新能源项目作为唯一一家专注于为社区提供新能源综合服务的平台，吸引了大量的物业公司前来咨询与交流。

与众多的物业公司交流中我们发现，大部分的物业公司对于新能源项目既期待又焦虑。期待是因为政府对于新能源的发展态度是强势的，例如山西省，已经把全国的政府用车、出租车、公交车都已经更换成新能源汽车，在高速公路以及公共区域大量投放充电桩。与此同时，物业的焦虑来自社区本身，新能源的发展还在起步阶段，市场上没有明确的政策规范，也缺乏相关企业为社区新能源发展专门提供综合解决方案。

当特斯猫出现在博览会上时，无疑给全国各大物业公司带来了一股欣喜之风。当物业公司来到特斯猫展位，了解到特斯猫是专门立足社区，为社区提供新能源综合解决方案的平台时，都纷纷表达了对该平台前瞻性和落地性的高度赞赏，并在合作上进行了相谈甚欢的洽谈。

在一年后的今天，特斯猫平台所属的简颜集团已经成为雅生活集团31个省物业联盟新能源板块战略合作商，并与近4千家物业签订了合作协议，与物业一起，合力打造新能源共享智慧社区。

在这一年的时间里，特斯猫专注在建设社区的新能源产业精准消费、精准建桩、精准运营，为新能源下一波的发展做了更加充分的资源储备和市场开拓。我们欣喜地看到，新能源在中国的发展速度越来越快，新能源的产业链将改变每个中国人的生活习惯，为中国的环保与健康助力。

03 | 更多可能性发生在2018

从2014年开始，随着政策的倾斜以及补贴的支持，整个新能源产业链开始焕发生机，促进了包括电动汽车厂家、汽车销售服务商、充电平台运营商以及充电桩生产商等产业的发展，新能源行业从那时起进入补贴时代。

到2017年，随着技术的成熟以及大众对新能源的接受程度加深，众多互联网公司跨界造车，共享汽车以及新能源网约车随之兴起，新能源共享平台也开始出现，这些都意味着新能源行业正式从1.0的依赖政府补贴过度到靠自主盈亏，健康发展的2.0补贴后时代。

各大城市为配合新能源产业的发展也出台了更积极和有效的政策支持。深圳作为一线城市，更是率先提出了物业公司所管辖的项目中，“充电桩的配比要达到停车位总数的10%才能通过年审”这一政策，以大力推动新能源在社区的发展。

特斯猫作为新能源产业的有力推动者，正在为未来汽车4S店变成体验店，汽车电商和卖场的兴起而忙碌。特斯猫平台在连接更多的新能源汽车品牌经销商，期待尽早实现新能源汽车的购买者到店试驾试驾，甚至预约社区上门试驾试驾！

新能源是一个集合科技、生活与智慧的大舞台，2018年的博览会里，我们期待进行更多的资源整合与思维碰撞，看到更多的可能性，让科技与智慧萌生更多的解决方案，一步步实现更丰富的新能源未来！

04 | 新能源永远的绿色使者——特斯猫

作为新能源共享智慧社区项目，特斯猫拥有三大核心竞争力：快速占领了未来电动汽车主打充电市场——社区；国内首家新能源车、桩、位一体化共享平台；国内首家新能源帮扶平台。这三大核心竞争力，辅佐着特斯猫在新能源的道路上的快速发展！

而特斯猫所属的简颜集团，从一开始就设定好战略规划，走规范化、连锁化、规模化到资本化的道路，在市场战略上打通渠道、用户与政府，做到多方共赢共赢的格局。目前简颜集团正在接受曾经帮扶京东进行上市规划的国商控股，他们凭借纳斯达克快速上市通道，正在手把手为简颜集团量身打造，达成三年纳斯达克上市规划！

简颜集团的绿色情节，起源于一份使命，发展于一场时代变革，必将成为就于众人的共力共享共赢！不久的将来，特斯猫平台，将成为社区常见的绿色使者，为国人提供智慧出行的便捷服务！





高校物业管理优秀标杆项目

[案例精选]



保利物业发展股份有限公司
POLY PROPERTY DEVELOPMENT CO., LTD.



新大正物业
让城市更美好



苏东吴
SUOCHOW SERVICE





打造以客户需求为导向的 国际化高校后勤保障体系

企业简介：中航物业管理有限公司作为中国航空工业集团下属中航国际的骨干企业，是中国物业管理行业首批国家一级资质企业，中国物业管理协会副会长单位，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综合实力名列前茅。

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，多年来发展和积累了丰富校园服务经验，位列中国校园物业服务实体（企业）百强前列。全国服务逾 50 所高校及科研院所，管理校舍建筑面积超 800 万平方米，服务师生总人数超 100 万人，代表性项目有国防科技大学、中山大学、天津大学、南开大学、北京化工大学、东华大学、深圳大学、南方科技大学等国内知名院校和香港城市大学深圳研究院、香港理工大学深圳研究院等国际一流大学及科研院所。

中航物业自香港中文大学（深圳）校区 2014 年建校办学之初便入驻服务，与学校共同成长，目前服务建筑面积 38 万 m²，服务师生 4500 人。我们秉承香港中文大学（深圳）大学“结合传统与现代，融会中国与西方”的教育理念，以及注重“全人教育”与“书院制”传统。以及香港中文大学（深圳）徐扬生校长对大学的定位：“我们坚信大学不但应该为学生传授专业知识，更应该引导学生全面发展，追求智慧，探索人生、社会和世界的意义，鼓励学生成为“学贯中西”、“汇通古今”、“融合文理”，富有社会责任感的新时代公民”。

中航物业针对这所大学的办学理念 and 定位，梳理出物业服务特色，为把基础打牢，把工作做细，把服务做到位，将香港中文大学（深圳）后勤物业服务精准划分为：校园基础物业服务、校园教研辅助服务以及智慧校园服务。校园基础物业服务有校园工程管理、校园清洁服务、校园绿化消杀；校园教研辅助服务有公寓服务、教学辅助服务、图书馆管理、体育场馆管理、会务接待服务、开学季服务、考试季服务、毕业季服务等等；智慧校园服务有智慧物业 π 平台、学生公寓管理系统、收发系统以及校园预定系统。在公司智慧品管的引领下，项目坚持强化标准化建设，应用智慧化管理工具，打造以客户需求为导向的

国际化高校后勤服务保障体系。

重构后勤服务管理框架 让服务更贴近师生

为全面做好服务和保障工作，向师生提供高品质的校园生活体验，项目管理处针对校园的变化首先作出了管理框架上的重构。建立了以客户需求为导向的“管家服务”。根据校园功能性区域的划分，相对应形成了“教学服务管家”、“生活服务管家”、“公共服务管家”，形成一对一对接客户，发散性对接项目内部各部门工作。管家服务内容涵盖了对应区域的教辅服务、公寓管理、能源保障、维修保障、环境服务等，俨然一个移动的客服中

心，针对实时需求，给客户提供专人对接，让服务更贴近师生。

管理框架的重构，“大管家”管理模式的形成，一定程度上缓解了物业服务监督不足的痛点，极大程度上提升了项目现场品质管理效率，最明显的效果体现在客户满意度上。中航物业每年都会聘请第三方机构进行各项目满意度调查，香港中文大学（深圳）项目每年整体满意度均在 92% 以上。

强化标准化建设 让服务更高效、更便捷

中航物业作为全国物业服务标准化技术委员会秘书处单位、中国物业管理协会标准化工作委员会秘

书处单位，国家级物业服务标准化试点单位，已经编制梳理出了多个具有高效特色的企业标准化文件。香港中文大学（深圳）项目结合港中大（深圳）校园特色转化出了《高校物业 学生公寓服务规范》、《高校物业 教学楼服务规范》、《高校物业 开学与迎新服务规范》等二十余个与自己相适用的标准化文件，同时项目还针对个性化服务编制了《重要节日管理规范》、《场馆服务规范》等近十个个性化项目标准化文件。通过标准化的建设，为各项工作的开展提供有效的文件依据，并在工作中严格规范程序及工作记录，让日常服务量化、细化，同时确保各项管理服务具有可追溯性和可验证性。

除了标准化文件的编制及使用，项目各部门还制定了各类流程可视化上墙，如清洁部“洗手间清洁流程与标准”、“厨房清洁流程与标准”、工程部“设备房点检可视化”、“设备房可视化平面图”等可视化看板，各项服务流程的可视化不仅可以帮助新入职员工快速上岗，还能够给客户展示我们的服务过程 and 标准，提高了客户的认同度。

通过变革创新提升现场品质 探索服务深度无止境

创新能力是促进现场品质提升的有力保障，是推进行业向前发展的无限动力。在中航物业高举“追求以创促优，锐意改革创新”的大旗下，香港中文大学（深圳）项目也紧跟公司步伐。

为提升全员创新参与度，项目管理处就出台了激励措施，并下达各部门指标，并同时制定计划按期进行部门评比。中航物业摆脱传统物业单一的服务模式，在书院建立书院服务中心，为师生提供各类便民服务，提供针线包、充电宝、应急药物、缝纫机、挂烫机等 10 余种物

资，让师生生活更加简单；对学生公寓厨房的公共冰箱建立了颜色标签管理以及定期清理制度，这个方法很好的帮助学生区分自己的食物，同时也帮助物业清理冰箱提供了较准确识别方法；教学管理人员随身携带便民包，随时提供激光笔、白板笔、白板擦等物资，解决上课过程中物资的不时之需。

在标准化方面，除了导入公司标准化流程，我们对校园室内外工具车进行全面提升，采用的是多功能工具车，一部车将一个岗位的工具以及清洁耗材全部配备齐全，提高效率以及美观度，具有良好的客户体验。首先，将扫把拖把头隐藏起来，并重新选用灰色垃圾桶，扫把拖把头由以前的“怒发冲冠”变成现在的“优雅自然”；其次将工具车配齐日常清洁消耗剂并用统一的容器盛装，然后粘贴品名标识和使用规范，让物品做到有名有家。就这样，多功能清洁工具车全面创新改进上线，多功能清洁工具车方便员工在作业时工具可随取随用，大大提高了工作效率，同时也提高了保洁员的岗位形象。

针对校园占地面积广、楼栋多这一特点，项目利用现代化智能工具作业取代部分岗位人工作业，引进了十几类各功能的新型机械化清洁工具，如：电动尘推车、全自动洗地机、半自动洗地机、全自动扫地车、吸尘吸水机、电动高压水枪等等，大大节约了人力和时间，提高了工作效率。同时由于各类设施特殊材质较多（如皮具沙发保养、木地板、健身器材等），引用相适用的清洁机械设备，提高了作业质量。

通过激励手段刺激项目全员参与服务创新，客户的需求是我们存在的理由，我们变被动服务为主动服务，主动贴近师生提供亲情服务、暖心服务。通过全员的创新智慧，在服务深度的探索上，我们始终矢志不渝。

聚焦校园教研辅助服务 打造核心产品 形成差异优势

校园教研辅助服务的一大重点是公寓服务。香港中文大学的书院制已在港中大（深圳）生根开花。2018 年，大学已组建四所书院，即逸夫书院、学勤书院、思廷书院和祥波书院。

书院有别于传统学院的概念，学院传授的更多的是专业知识，书院则以举办集体活动来授予学生人际交往技巧、文化品位、自信心和责任感等软技能，发挥个人成长的潜力。它打破学院和专业的界限，将不同学科和文化背景的学生聚集在一起，促进师生密切交流，朋辈一同成长。中航物业对港中大（深圳）书院的管理可以分为安全管理、日常服务、便民服务以及文化建设。

安全管理。中航物业在书院各栋出入口安装门禁系统，帮助识别外来人员；利用公寓系统对人、物出入进行登记，实现实时监控；在公共区域粘贴电器使用流程、注意事项。如洗衣机使用操作、微波炉使用注意事项等；联合书院组织学生开展例如消防应急演练、电梯困人应急演练，通过一系列措施来保障书院的出入安全、功能房安全、宿舍安全、师生安全等等。

日常服务。在书院各栋一楼设有前台，前台人员为师生提供日常服务，包括：入住退宿的办理，公寓钥匙的管理、功能房的巡查、公共区域设施设备的管理、日常报修单的跟进和反馈等等。

便民服务。为了给师生提供一个融合食、住、学为一体的家，管理处陆续推出各类便民服务，除了有便民服务中心，还提供及时药箱、失物招领、家政服务、校园摆渡车、家政服务等等。

文化建设。每个书院有独立师生管理团队和建设理念，所以各书院都定期会举办各类活动来提升学生

的综合能力，如高桌晚宴、迎新活动、毕业季活动等等，中航物业除了配合书院完成各类活动的开展之外，也积极组织冬至包汤圆、端午包粽子、冬季送姜茶、夏季送糖水等活动，为学子们营造一个温馨和睦的家。

校园教研辅助服务的另一个重点是教辅服务，零教学事故，是我们的承诺。在电教管理方面，我除了在教室使用情况引入空间可视化管理以及课表实时播放外，我们重点在配合一些如诺贝奖大牌教授的课程以及远程教学视频教学，对AV设备的完好性和体验要求较高，我们主要通过引进专才以及培养专才两个途径来确保。如我们组建了一支的专业队伍（80%中高级水平），还通过自我培训以及外出学习等手段，进行专才培养和储备，团队水平获得学校主管部门高度认可。另外，结合教学安排，除了每日的巡检维护计划外，我们制定了科学的周期性保养检修计划，保证设施设备的有序运行。因设备稳定的具有突发性，我们根据实际情况制定相关的应急处理预案。例如针对教学保障工作的特殊性和及时性，我们制定了8分钟快速响应法则，快速响应客户需求。（8分钟快速响应法则即：在接到故障电话，技术人员需3分钟到达现场，2分钟解除故障，如故障未解除，则启用3分钟紧急更换教室预案）。

应用智慧管理工具 开启无限可能

随着5G商用的步伐正在提速，人类即将迈进5G新时代，万物互联的智能世界正一步一步走来。香港中文大学（深圳）项目在大力推进智慧管理工具运用：如智慧物业π平台，智慧公寓系统，收发系统以及校园预定系统。

智慧物业π平台是中航物业搭建的业内最先进的直线运控内部管



理平台，是集π修、π巡、π控、π防四大系统为一体的物业管理信息化平台。客户通过微信公众号一键报修功能，实时将物业需求信息传递给客服中心，客服中心利用智慧物业π平台π修系统进行派单、协调、跟进和回访，π修系统内的工单数据是我们日常工作量的体现，也是我们衡量日常服务质量的重要数据来源。π巡则是项目员工通过巡查时扫描二维码打点，并将巡查发现的问题输入π巡系统，该系统与π修相连接，需求经过客服中心后实现同样的受控流程。

智慧公寓系统则应用于校内各个书院，现阶段书院已将学生住宿信息录入系统内，该系统主要的应用模块为花名册及行为登记，通过系统有效的改善人员流动性大难于管理的问题，通过系统可实时掌握公寓使用情况，方便管理学生住宿情况。

快递收发业务已经成为了高校物业服务的痛点和难点，为了解决这个问题，我们除了设置实体收发室以及智能快递柜，还引入了校园快递收发系统，对货架进行编码，

根据不同快递公司进行扫码入库，通过后台将短信及时发送至师生，确保快递准确及时的领取，大大满足了师生的快递收发需求。

在线预定系统主要对校内开放的教室、会议室以及公共区域的场地进行预定，通过在线预定系统可查看到会议室、教室等场地的预订情况，师生可以根据自己的需求及权限选择相应的场地进行预定。每天，客服中心在系统将需求信息整理归类，以报表的形式及时知会管理处各部门，以便各部门提前做好相关准备工作，确保师生能如期正常使用场地。

通过应用智慧管理工具，建立一站式的集中监控与应急指挥中心——如同校园后勤服务的“智慧大脑”，管理人员在“智慧大脑”的协同下对整个校园进行指挥管理，使得管理也变得智能与高效。智慧管理工具的使用还能让我们通过大数据辅助决策，为决策提供数据支持，使决策更加精准，不断提高管理效能，最终优化用户体验，提升用户感知，也将会产生巨大的价值，开启无限可能。★

践行“与美好校园同行”理念 开启高校管理标杆征程

天津体育学院项目占地 74.28 公顷，总建筑面积 669180 平方米，由 4 栋学生公寓、15 个训练场馆及场地、7 栋教学生活楼宇组成，可满足 8000 人在校规模需求，新校区校园场馆设施条件具备承办全国大型体育赛事和国际单项赛事的能力。2017 年 6 月保利物业天津体育学院项目正式入驻，天津体育学院项目是天津保利物业有限公司承接的第一个高校项目。

湖南商学院是一所以经济学、管理学为主，涵盖经、管、法、文、理、工、艺等学科的省属全日制普通高等学校，是教育部本科教学工作水平评估优秀高校、博士学位授予立项建设单位、“十三五”国家产教融合发展工程应用型本科高校、全国首批百强“深化创新创业教育改革示范高校”、全国高校实践育人创新创业基地。截止 2018 年 10 月校园占地 1454.836 亩，建筑面积 48 万余平方米，占地面积 2230 亩，建筑面积 101.3 万平方米。

公司于 2016 年 10 月 1 日正式接管湖南商学院的物业管理工作，服务范围包括环境管理服务、秩序维护服务、设施设备管理及工程维修服务、公寓管理服务、教务辅助服务等五大方面。

2018 年 12 月 16 日，中国教育后勤协会物业管理专业委员会（以下简称“物专会”）2018 年会暨第五届校园物业管理发展论坛在西安召开。

保利物业更是凭借强大优势和在校园物业管理探索的经验，保利物业天津公司天津体育学院项目荣获“高校物业管理优秀标杆项目”，保利天创公司湖南商学院项目荣获“高校物业管理优秀项目”。

2018 年 6 月 29 日，保利物业携手天创物业成功签署了战略合作协议，开启了保利物业在校园物业管理领域全新的征程。双方通过优势互补，促进服务管理全面升级，践行“与美好校园同行”的理念，为更多师生创造更美好的幸福生活。

天津体育学院

创新服务理念 搭建质量平台

保利物业坚持创新高校服务理念，把公司的“大客服”服务理念结合天津体育学院的高校需求加以完善、提炼和升华，使服务方向精准定位到适应体育科研及师生的需求的“细节决定成败，关键在于落实，落实贵在坚持”为主要内容的企业文化，并以企业文化引领员工紧紧围绕“师生满意领导放心”的既定目标开展工作。

（一）多渠道多途径沟通交流，营造和谐的服务环境

“师生满意，领导放心”，是衡

量工作的最终标准。创建“满意放心”物业，在优质服务的同时，创造一个和谐的环境氛围十分必要。项目部在注重服务质量、服务水平的时候，把“感情投资”看作是物业管理活动的重要组成部分，通过赞助及参加师生组织的各种活动，营造大家庭环境；利用各种时机和场合与师生双向互动，征求师生的意见和建议，建立理解、信任、支持的良好关系。从 2018 年起，项目部携手学生会，成立监督员机制，每天项目员工服务态度、服务质量进行检查监督和反馈，由于他们来自于全校不同的班级，能第一时间了解师生对服务的需求及意见，能第一时间反馈，为整改赢得了第一时

间；项目部坚持每月召开一次师生座谈会，同时还通过意见箱、意见簿、QQ、邮箱等形式和途径了解师生的意见和建议。对师生的意见和建议专门建立反馈机制，通过电话、后勤简报、QQ、邮箱等及时反馈整改情况。

（二）积极办实事办好事，坚持创新发展的人性化服务

工作中，项目部主动贴近师生实施亲情服务、暖心服务、人性化服务。这一做法得到了教育部有关领导的高度评价。每栋学生宿舍、教学楼成立了小保服务站，配备了小型针线包、小型医药箱、球类车类打气筒、便利工具箱和垃圾袋，宿舍管理员随时为学生缝缝补补，这“一包”“两箱”，赢得了学生的高度赞扬：“小小针线包，饱含关爱情”。

（三）尊重个人愿望，妥善处理师生的个性化需求

由于人的个体差异，在服务需求方面也呈现多元化、个性化。师生的个性化需求有的合情但不合理，比如：有的希望体育场馆24小时开放，随时可以进行体育训练；有的希望图书馆能延时关闭，增加学习时间。有的……面对师生个性化需求，项目部始终按照“尊重个人愿望，体谅个人需求，耐心沟通解释，尽我所能办理”的原则予以处理。坚持开展真情服务、微笑服务。做到为师生解答疑问时，不轻易说不知道，耐心倾听，耐心解答；帮师生办事诚心，不轻易说不归我管。职责范围的事当机立断，立即办理。职责范围外的事不推诿，把不是本部门、本人承办的事当成本部门、本人承办的事来办，想方设法帮助协调办理。

创新管理制度 规范服务行为

创建“师生满意，领导放心”物业，关键在于提高管理水平，优化

服务质量，以质量求生存，以质量说服人，而优化服务质量的前提是实施规范化管理。

（一）准确定位规范化管理目标
为统一思想，提高认识，准确领会和把握规范化管理的实质和内涵，通过参观学习、分析对比等查找管理服务存在的问题，剖析原因，深挖根源，使大家认识到规范化管理的重要性和必要性，从根本上解决了思想认识问题；并根据工作性质和特点，结合物业管理实际，把规范化管理的总目标设置为：决策零失误、管理零死角、员工零抱怨、师生零意见。

（二）科学建立规范化管理制度
为使制度更科学，体系结构具有自我修复功能，项目部组织区域负责人通过反复地征求意见，调查、论证，建立完善了内容涵盖岗位设置、岗位职责、任务区分、工作标准、工作流程、评估细则、整改反馈等规章制度。

（三）不折不扣狠抓工作落实
在规范化管理过程中，项目部始终坚持高标准，严要求，多途径、多举措通过检查督促促进落实、实施奖惩激励促进落实、进行跟踪问效促进落实、开展活动促进落实、发挥表率作用促进落实。

创新工作模式 提升服务质量

管理服务中，项目部充分运用有效载体，改进服务质量，提升服务水平。

（一）用好“质量服务月”载体
他们把每年的三月定为质量服务月，以“质量服务月”为载体，开展奉献在物业活动，以活动强化员工的服务意识，增强员工的敬业精神，通过员工优质服务，提高师生的满意度。

（二）用好“双争”载体
他们把争当优秀员工，争创先

进服务中心的“双争”活动渗透到日常服务管理中，充分运用“双争”载体调动广大员工的工作热情和积极性，培养员工的集体荣誉感和团队精神，激励员工为物业管理服务作贡献。同时他们还通过“双争”载体，让每位员工找准自己的方位和着力点，形成工作有标准，人人有目标的生动局面。

（三）用好“三个一遍”载体
项目部坚持每月做到服务对象走访一遍，对服务情况分析一遍，对质量标准学习一遍。

（四）保质保量的完成公司交办各项工作任务

2017年6月份以来，保利物业承担全运会、四六级考试、迷你马拉松、京津冀健康体育节、60周年校庆的卫生保洁和秩序维护工作，时间紧、任务重、标准高，全体管理人员率身垂范，带头加班加点工作在清扫的一线，用实际行动感化员工、教育员工，全体员工积极响应，不记个人得失、齐心协力、热火朝天把工作任务保质保量完成，过程中涌现了一批不畏艰险、甘于奉献，关键时候能拉得起、顶得上员工楷模。

湖南商学院

多维沟通构架 阳光下的服务

设施设备开放日主动推送后台设施设备管理，定期接受业主的监督。项目部公示服务标准承诺、物业服务工作报告，接受全体业主的监督。信息化服务平台全面开通保利天创物业全校服务热线，让业主畅享快速便捷的诉求反应。定期开展满意度（率）调查，为了解甲方单位对服务的期望和要求，提升物业服务品质，增加业主满意度与忠诚度，项目部建立三级满意度调查体系，定期听取甲方领导及业主意



见与建议。为了让师生业主方便快捷的报修和更深层次的了解物业，项目制作了微信平台、项目部网站。通过信息化工具的运用，增强了与师生业主的互动，拉近了师生员工的距离。

立足基础 美化环境 树立形象

项目部十分重视环境卫生管理。实行全天候日常保洁和重大接待专项保洁，校区内卫生整洁，无乱扔垃圾和异味。更新和完善了楼层索引、路牌、门牌、设备标识牌，使各标识设置更完善、更科学；工作时为员工提供环境安静、办事有序、规范快捷的服务，良好的氛围和整洁的形象受到业主和外来人员的一致好评。

加强培训 熔炼队伍 塑造形象

创优过程中，项目部坚持进行专业技能、物业知识、企业文化等培训，每半年组织一次员工集体活动。公司鼓励员工自学成才、岗位成才，对获得相关证书和技能的员工，公

司给予一定的奖励。项目部配发了员工统一制服、佩戴工号牌，管理人员分管责任到人，通过加强管理、严格要求、常态化培训打造了一支责任心强、执行力强、服务水平高、有凝聚力的员工队伍。

创新思路 推行特色 提升品质

创优过程中，公司推行首问责任制、值日经理制等特色管理办法，开展了“优质服务月”等一系列特色活动，设立24小时服务热线，为师生业主提供多功能全方位的便民服务。在11月份的客户满意度调查中，湖南商学院项目部师生业主满意率达到95%以上，投诉处理率100%，回访率100%。

开学季服务

为了保障迎新工作顺利安全进行，公司高度重视，专门成立了迎新保障小组，小组全面协调、全力保障各学校新生报到工作，确保了迎新工作现场秩序井然有序。迎新当天，商学院各处悬挂的迎新横幅，

展示了项目部对入学新生的欢迎；在保障小组全体成员协调配合下，学生报到工作井然有序。项目部沿路设置问询处，为前来报到的新生引路，还提供了免费饮水、凉茶、医药箱等贴心周到的服务。

校区生活服务体系

公司每年围绕文化系列、健康医疗系列、亲情服务系列三大板块打造校区生活服务体系。文化系列如组织读书、书法类活动；健康医疗系列如组织参加社区科普活动，与社区及红十字会联动，组织对物业人员进行急救培训，协助医务人员对师生进行免费检查及医疗知识讲座等；亲情服务系列如员工在酷暑时节免费提供爱心凉茶等。

随着市场拓展进程的不断深入推进，保利物业服务的业态愈渐丰满，管理范畴更加全面，加之保利天创多年高校服务经验的浇灌融合，更是强力推动着保利物业继续在校园物业领域躬耕不辍，不断创新，开启成为高校物业管理专家的新征途。

秉持“师生共商、校企共建、价值共享”的精神，保利物业致力与各大院校共筑中国青年成长新平台，打造校企“价值共同体”。保利物业将全面导入企业的品牌理念、技术平台、社商资源，以自身实力与专业自信，推动校企深度合作，保障师生教学相长，促进实现高校的人文与学术价值。

荣膺“高校物业管理优秀标杆项目”和“高校物业管理优秀项目”，天津体育学院、湖南商学院俩项目的成绩只是保利物业深根校园物业的起点。未来，保利物业必定会将“人文保利 服务中国”的力量覆盖更多校园，让保利之光温暖更多学子之心……★



感恩奋进 追求卓越 打造西北高校服务标杆项目

青海师范大学是青海省唯一的师范类普通高校。学校是博士学位授予单位、国家民委藏汉双语人才培养基地、全国高水平运动员培养院校、教育部卓越教师培养项目单位、教育部深化创新创业教育改革示范高校、教育部教育援青重点支持高校、首批全国文明校园、全国民族团结先进集体。

青海师范大学创建于1956年。青海省委、省政府根据中央“就地培养、就地供应”的方针，成立青海师范专科学校。1958年升格为青海师范学院，主要举办本科教育。1984年，经教育部批准，更名为“青海师范大学”。1994年，学校经国务院学位委员会批准成为硕士学位授予单位。1997年原青海师范大学与青海教育学院合并组建了新的青海师范大学。2000年至2004年，青海民族师范高等专科学校、青海银行学校等相继并入。2013年，学校获批为博士学位授予单位。

学校有城西、城北两个校区，占地面积1313.26亩。其中，城北校区占地1139.55亩，于2016年10月落成并投入使用，是建国以来青海省教育事业单项投资最大的建设项目。教学科研仪器设备资产总值26207万元。馆藏纸质文献总量115.09万册。

明德物业管理集团青海师范大学物业管理项目，位于西宁市城北区，占地面积约1303亩，室外公共清洁面积16万平方米，总建筑面积：28.46万平方米，其中物业服务面积25.52万平方米，主要包括办公楼、教学楼、实验楼、图书馆、公寓、大学生活动中心、体育场（馆）、外围景观及相关设施的养护、维修。物业的服务范围主要包括保洁、零星维修、客户服务、会务服务、安保和学生公寓管理等。

服务内容多样 全方位贴心服务

（一）公寓管理

学生公寓楼设固定值班员，对公共区域卫生保洁、值班、安保等进行24小时全面管理服务。设公寓主管、生活老师各一名，值班员统计学生入住的个人档案信息，关注学生的思想动态，督促学生打卡出入，保障公寓设施设备和学生自身安全。

（二）秩序维护

学校是人员密集场所，也是消防重点防火单位，更是容易出现突发事件的地方，我们根据学校情况制定了各项应急预案，实施封闭管理和24小时巡逻，对校园内的治安、交通管理、门卫管理、治安、消防、巡查执勤及各楼宇的值班、校内重要及大型活动的安保工作等，确保校园安全等工作。

（三）环境管理

物业服务项目主要包括：楼宇内部25.52万平方米卫生保洁，室外16万平方米公共清洁卫生保洁及校内垃圾清运。配备了专门的保洁主管，实施划区管理、责任到人，每日考核，奖罚挂钩。保洁部根据学校的特殊情况，制定了日常保洁工作和计划保洁工作流程，为使广大师生有一个好的工作、学习、生活环境，我公司在做好日常工作之外的情况下，还将定期做好校园内小



广告及卫生死角的清理。

（四）工程维修

主要负责区域内的办公楼、教学楼、实验楼、图书馆、公寓、大学生活活动中心、体育场（馆）、外围景观及相关设施的养护、维修配件更换。设施设备的管理是物业管理的“心脏”。尤其是学校如果涉及停电可能就会造成教学事故，日常管理中工程维修部在制定好保养计划后，每天由专人对各公共区域的设施进行巡查，做到早发现、早处理，保证了各类设施设备的正常运行，并形成了完整的工作记录。

（五）客户服务

设有客户服务中心和会议服务，客户服务中心是连接物业服务与广大师生的一个桥梁，客服中心实行24小时值班制度，主要的服务内容

包括投诉、保修及咨询三个方面。为确保服务及时性，我们采用的是两种受理方式，一种是现场客服人员直接受理并安排处理，另一种就是通过学苑管家APP平台直接下单受理，直接派发到各岗位进行处理，师生可以根据实际需求采用任何一种方式与我们取得联系。会议服务保障学校的各种会议召开，保障校领导的信件、快递及报纸收发。

尊重地方特色 四化建设为指引 打造优质亲情化服务

青海师范大学位于青海省西宁市，平均海拔2200米，属于大陆性高原半干旱气候，高原缺氧、气候干燥。青海省还是一个多民族地区，共有33个民族，主要以汉、回、

藏、撒拉、土族为主，风土人情和民族信仰与内地有很大不同。服务中心认真调研，了解情况，通过两年的不懈努力，总结形成了一套行之有效的物业管理服务特色。

（一）尊重民族风俗，维护民族团结

青师大服务中心的员工主要以汉族和回族为主，学校师生主要以汉、回、藏族为主，回族员工和学生风俗习惯与汉族不同，进食主要以清真为主。服务中心专门为穆斯林员工配发微波炉热饭，员工无一句怨言，都说在明德干活有家的感觉。他们每年要过闭斋节，成年的穆斯林员工都要进行严格封斋，白天不能进食进水，只有太阳落山和太阳未出之前吃饭，导致上班容易体力不支，这就要求服务中心管理

人员和其他同事发扬吃苦耐劳的精神，做到主动帮忙，尽其所能为穆斯林师生提供整洁的学习和生活环境，两年来未出现一起矛盾纠纷，和睦共处。

（二）创新“四化”建设，打造优质服务

1. 管理数字化：建立两个平台（云管理平台和“学苑管家 APP”平台），通过建立云管理平台的远程对接，达到管理系统扁平化，通过建立“学苑管家 APP”平台，为广大师生提供全面、协同的智能化感知环境，大大提高了内部管控水平，提升了服务品质。

2. 服务专业化：将服务内容和优势整合，并定期对员工进行培训，打造更为专业化、精细化的服务队伍。

3. 流程标准化：始终致力于服务标准化的探索研究，制定工程管理、会议服务、环境服务、公寓管理、基本要求标准化图解手册，进一步统一了服务标准。

4. 操作机械化：目前，有大型垃圾压缩车 2 台，大型道路清扫车 1 台，大型洒水车 2 台，基本实现了操作机械化。

通过“四化”建设的投入，提高了工作进度，减少了员工的劳动强度，节约了用工成本，提升了员工

干工作的自豪感，在多次的大型活动中也展示了公司的实力，多次受到青海省省厅领导和校方领导的高度赞誉。

（三）强化亲情服务，建设和谐校园

针对青海师范大学少数民族学生占比 45%，是个多民族学生聚集的学校，对于物业来说，提出了更高的要求，为此，服务中心认真研究，结合实际，制定了一系列的措施和要求。

1. 树立良好形象，拉近物业与师生的关系。服务中心始终坚持“以人为本、师生至上”的物业服务八字理念，要求员工以全新的后勤服务人员形象做好服务，对学生做到多一点尊重、多一点理解、多一点解释、多一点鼓励、多一点帮助；多为师生做好事，多巡视观察工作责任区域，多解答师生疑难问题；对学生做到来有迎声，走有送声，见面时有称呼声，合作后有谢声，遇到师生有询问声，操作失误有道歉声，接听电话有问候声。通过一系列的措施，赢得师生对物业员工的理解和信任。

2. 建立服务平台，解决师生的困难问题。为了更好的提升明德物业服务质量，服务中心在各楼宇张贴了 24 小时服务电话及投诉监督电

话，设立失物招领处，建立学生微信群，利用客服微信、QQ 等现代通讯工具更好的为师生服务，并在客服中心设立了意见箱，以便让师生把好的意见或建议能及时地传递给物业，让明德服务做得更加贴心，既能满足甲方师生的需求，也能满足项目上一些员工的诉求。经过一段时间的宣传和推广，在同学们当中引起了强烈反响，获得广大师生的一致好评。

通过两年多的努力，青海师范大学服务中心先后获得了青海省“优秀示范园区”，明德集团 2017 年“标杆项目”“优秀团队”、“安全生产先进单位”，2018 年度青海师范大学荣获首届“全国文明校园”以及中国教育后勤协会物专会“标杆项目”、明德集团 2018 年度“标杆项目”“优秀团队”“安全生产先进单位”。

大学之道，在明明德，在亲民，在止于至善。物业管理不仅是一项服务，更是一种文明。这是明德人的文化观，也是明德人的价值观。明德物业将不忘为高校服务的初心、牢记企业使命，迎接新的机遇和挑战，进一步提高服务标准、提升服务质量，让校园生活更美好。★





让学校专注教育 共谱育人新篇章

学校物业是新大正物业发展版图中的重要内容，新大正物业以“致力让学校专注教育”为愿景，贴近主体服务对象，保障教学秩序，维护安全稳定，秉承“管理、服务、环境三育人”，积极主动参与到学校对学生的辅助教育中。经过不断拓展，新大正学校物业先后进入云、贵、川、湘、鄂、陕、桂、赣等地，服务全国 60 余所高等院校，服务品质和实力不断沉淀提升，编制发布了重庆市《高校物业管理服务规范》（地方标准），打造教学、公寓、安保、工程、保洁、绿化、会服、活动保障等全方位的“一体化（大物业）”服务产品，面向全国高校提供全套后勤服务。

新大正物业于 2005 年进驻重庆师范大学大学城校区，十余年间，不断提升品质，建立了制度化、规范化、人性化的环境管理、秩序维护、工程维修、设备养护、公寓管理、教学管理等基础管理服务，打造了早迎晚送、迎新毕业季一站式服务、公寓家庭文化营造等特色服务。重庆师范大学建校于 1954 年，是一所以文理为主、多学科协调发展的多科性高等学府，新校区位于重庆市大学城，2005 年 9 月开始投入使用，是全国绿化模范单位、重庆市文明单位、重庆市十佳市容整洁单位、物业管理示范校区。新大正学校物业人以补位者和推动者的角色，融入校园建设，学校亲切地称他们为“可爱的人”，在学生宿舍里更有“公寓是我家，阿姨是妈妈”的美誉。

立足校园特性 定制管理和交流文化

进驻校园初期，大学城内满目荒地和工地，重庆师范大学大学城校区还有多处正在实施建造。为了做好高校后勤工作，新大正物业组建学校物业团队，扎根大学城校区，为校区量身打造物业服务流程，创建“先做学校人，后做新大正人”、“接过你的行囊，我们就是一家人”等服务文化，研究师生需求特性，深挖需求，策划环节，设计服务流程，仅教学管理服务就编制了 130 多个

作业程序。经过不断优化和提升，新大正物业建立健全了学校细分业态的运营体系、岗位标准、服务流程、标识管理规范、档案管理等系列规范，严谨科学的内容管理体系，保障了物业基础服务的标准和规范，以打造全国物业服务典范的意志，投入学校物业服务。

在物业运营管理以外，新大正物业同样期望真实成为校园文化的一部分，我们认为融入源于理解，理解始于交流。校园是孕育着社会发展的未来，作为学校物业人有义务去了解所服务的校园及师生，为更

全面增进认识和强化互动，新大正物业先后在高校学生中开展了数期征文和摄影大赛活动。2015 年底，新大正物业联合重庆市教育委员会、重庆教育后勤协会、华龙网及各方媒体，共同打造了“美丽校园 我来点赞”——重庆市首届“大正物业杯”高校摄影大赛，历时一个半月时间，总计收到高校教职人员及学生的作品 10892 幅，通过大赛初审的专业摄影组作品达 398 组，手机随拍组作品突破了 3600 余幅，总计复赛环节的网络点赞参与人数超过了 200 万人次，受到了社会各界的强

烈关注，见证了高校学子、教师们利用镜头发现校园之美的美好举动，让更多人看到了校园基础建设之美，学生生活之美，还有校园后勤服务之美与校园文化之美。通过镜头语言和活动组织，让校园和物业更加亲近，获得了师生对后勤服务和物业服务的支持与参与，影响深远。

贴近服务主体 提供美好物业服务

教学辅助 学校物业服务十几年间，新大正物业逐步深入学校的教学、科研和学习生活的各环节，研究学校需求的共性和差异，协调、执行教学楼管理的有关事务。坚持“教学大于天”的宗旨，在教学服务上创新探索，开展了早迎晚送、教休室定置服务、自休室的动态管理等系列特色化、人性化的温馨服务。在保障学校统一规范管理前提下，尊重师生艺术个性追求和自由灵感的发挥，努力开展人性化、特色化的师生体贴关爱服务，保障了学校教学秩序井然、学习生活氛围悠然、环境状态和谐自然。

公寓服务 学生公寓的管理，是学校物业服务的一个重要环节。在日常管理中，我们注重营造良好的公寓文化，让员工熟悉岗位情况，关心学生学习、生活，积极配合学校院系老师做好学生的思想和生活管理工作。在特殊阶段，定制专项服务，如迎新季和毕业季的公寓调整的高峰期阶段，设计送旧迎新工作前期严密的修整流程，期间打造一站式服务流程等。

在新大正服务的高校公寓中，物业人以关切周到，细致入微的服务，努力为学生营造家的氛围。在重庆师范大学和风苑，有一位被学子们称作“温暖女神”的李光英公寓管理员，2018年因家中事务，在重师工作近十年的她不得不辞去工作，



不舍离职的她通过微信，向知道她离职的128名同学一一告别。因为走的匆忙，并没有好好跟同学们道别，离职后还有不少同学问她怎么没有上班。“感谢这几年阿姨的照顾，祝阿姨以后合家欢乐，幸福安康……”在开学之际，对李阿姨表达不舍和祝福的说说在和风苑男生们的QQ空间传开，同学纷纷评论“这个阿姨人好好的”“好不舍得阿姨”。学生们和李阿姨的日常就如同家人，毕业工作好几年的同学回学校还会来看李阿姨。李光英认为关系是相互的，“我对他们好，他们也会想着我。”在新大正物业服务的学校项目里，像李光英这样的员工还有很多，许多“公寓是我家，阿姨是妈妈”的温暖人物故事在学生间广为传颂。

环境管理 重庆师范大学物业服务中心致力为学校师生提供舒适、干净的学习工作环境，此外我们联合校方，共同倡导教职工、学生一起加入“洁净校园”系列活动，在学校和师生中形成良好的环境保护习惯和氛围，实现了公寓楼层无垃圾桶的创举。

新大正物业不同工种、不同职务的员工在管理区域都有随手拾捡

白色垃圾的自觉行动，整合全员的力量维持环境的美观，还能感染不少师生参与，开创了“人过地洁”的内部文化。随着科技技术的进步，2017年开始，我们加大保洁机具、设备的投入，降低运行成本和减少人力的依赖，保障校区保洁效果和品质。

安全管理 新大正物业始终牢记“平安校园”建设是头等大事。在公共场所设立安全警示标志，规划非机动车停放区，管控校区内乱停放车辆，有效管理校内交通秩序；定期按计划检查消防设施、设备，建立完善的各级应急预案和各类规范文件，定期举行师生参与的消防演练，保障服务区域安全。为校园安全运行保驾护航。

结合时代变化 创新服务模式和内容

砥砺奋进20余载，新大正物业躬身践行“以客户为本，以员工为本，以可持续发展为本”的发展理念，以服务和管理的城市和谐美好贡献力量，从智能保洁到安防系统，优化城市管理，专注未来智慧城市公共建筑和设施的管理与运营。面

对行业新变化，未来新战略，新大正物业集团建立科技与物业相结合的智慧服务运营模型——“慧服务”物业服务系统，通过基础数据收集、信息化培训、业务系统推广、现场作业逐步“人机替代”等步骤有效提高服务效率和水平，增强了师生对智慧服务的体验感和认知度。

业务流程管理方面，全面梳理后将一线作业计划和作业标准预先植入“慧服务”系统，利用系统APP让一线员工按计划、标准、方法完成日常工作，形成一套可执行、可复制的作业模式。设备管理方面，实行共有设备电子台账，以物业管理系统对设备基础信息、运行情况、

维保记录进行记载，做到设备系统化管理。服务方式创新方面，利用互联网工具、微信公众号，实现师生网上报事报修、维修工单、员工巡逻巡检、品质核查管控等信息化手段，改变传统服务需求受理方式，受到师生欢迎，至2018年10月，“新大正慧服务”公众号已超过15万粉丝关注。以客户需求为中心，我们积极探索运用信息化物业服务工具为校园师生提供更智慧、快捷的线上服务体验。

多年来，新大正物业在学校各级领导的关心、支持、指导下，以规范化、标准化的工作准则，切实履行物业服务合同职责，保质保量的

完成各项物业服务工作，为建设温馨、舒适、安全的校园环境添砖加瓦。学校依据物业合同在每季度、每年度对物业服务工作进行考评的结果显示，重庆师范大学对新大正物业的整体服务工作充分满意和肯定。

随着学校的不断发展进步和社会经济水平的发展、师生服务需求的不断变化，新大正物业将传承和发扬优秀文化传统，在管理中体现人性，在服务中体现温馨，在沟通中体现关爱，在互动中体现育人，不断创新服务模式和产品，实现校企合作双赢，让学校专注教育，更好地满足师生对美好生活的追求和向往。★





厚德至善 精诚至乐

企业简介

“让先生快乐，让学生快乐！”这就是生乐之道。

上海生乐物业管理有限公司，是全国校园物业管理最为知名的服务提供商之一。

上海生乐物业管理有限公司（以下简称：生乐物业）成立于 1999 年 5 月，是从事校园物业管理、学生公寓物业管理的专业公司。现在，生乐物业已为沪上 2/3 以上的公办高校以及部分知名寄宿制普通高中（中专）提供物业服务，管理项目还涉及当代艺术馆、大学生体育中心、东方绿舟等公众物业，在管面积近千万平方米。

历经近二十年的发展，生乐物业现已拥有国家物业管理企业一级资质，通过了质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等三体系认证，是全国高校后勤服务优秀企业，是中国物业管理协会常务理事单位，中国教育后勤协会物业专业委员会副主任单位、上海市物业管理行业协会副会长单位、上海市学校后勤协会理事单位、上海市学校后勤协会公寓物业管理专业委员会主任单位、上海市质量协会会员单位、也是上海市地方标准《高等学校学生公寓管理规范》、《学校物业管理服务规范》、中国物业管理协会组织的《高校物业管理指南》的主要编写单位，国家级高校学生公寓管理服务标准化试点单位。

公司凭借多年来的经营与发展，近年来先后获得“上海市名牌企业”、“全国高校后勤优秀服务企业”、“物业管理综合实力 TOP200 企业”、“上海市质量协会质量技术奖”、“上海市物业管理行业诚信承诺企业”、“学校物业服务特色企业”、“中国校园物业服务实体百强企业”、“校园物业创新管理特色单位”、“上海市物业服务综合百强企业第 12 位，学校类物业管理 TOP10 企业第一”等荣誉称号。公司多个项目先后获得“高校物业服务优秀示范项目”和“上海市物业管理优秀园区”称号。

生乐物业始终怀着与时俱进的使命感和责任感，坚持“以人为本、规范管理、优化环境、创新发展、服务教育”的理念，关注员工以及师生们的需求，用真诚的微笑、贴心的服务，努力做出无愧于时代、无愧于教育、无愧于后勤的新业绩。

后勤服务标准化

基于长期以来在校园物业管理方面的实践，在行业协会的指导下，生乐物业作为主要起草单位，先后组织编写了《高等学校学生公寓管理服务规范》（DB31/T637-2012）和《学校物业管理服务规范》（DB31/T779-2014）等两部地方性标准。作为全国首部高校学生公寓管理服务方面的地方标准——《高等学校学生公寓管理服务规范》的问世，标志着上海在高校学生公寓管理服务规范化进程中取得了实质性的突破，标志着高等学校学生公寓管理服务步入了一个标准化、专业化发展的新台阶。

2015年5月，公司在管项目——上海电力学院南汇学生生活园区在历经两年的创建期后，顺利通过了上海市质量技术监督局组织的关于高校学生公寓管理标准化试点的验收考核，成为上海市首家学生公寓管理标准化试点单位。同年，公司管理的财经大学留学生公寓以及电力学院南汇学生生活园区项目被评为“上海市物业管理行业现场示范交流点”。

2016年，公司管理的上海市各高校16幢学生公寓参加了“上海高校学生公寓‘6T’达标评选”，2

幢学生公寓被评为“五星示范”公寓，其余14幢楼宇均获得“四星达标”公寓称号。

2017年，公司管理的各高校26幢学生公寓参加了“上海高校学生公寓‘6T’达标评选”，其中包括健康医学院1幢在内的13幢学生公寓被评为“五星示范”公寓，其余13幢楼宇均获得“四星达标”公寓称号。

2018年5月，公司在管项目——华东理工大学奉贤校区学生公寓在历经两年的创建期后，顺利通过了国标委组织的关于国家级高校学生公寓管理服务标准化试点验收。同年，公司管理的各高校37幢学生公寓参加了“上海高校学生公寓‘6T’达标评选”，其中包括健康医学院2幢在内的25幢学生公寓被评为“五星示范”公寓，其余12幢楼宇均获得“四星达标”公寓称号。

后勤管理信息化

目前绝大部分的物业服务企业，依托“物业+互联网”的模式开始实施服务的转型。为此，我们在原有“EAM生乐智能服务平台”的基础上开发“3651乐服务”，针对学校物业这一特别的分类，实现O2O模式构建的校园综合生活服务平台，

力求做到精细管理、精准服务，从而更好地服务于师生。

生乐“3651”乐服务项目主要由以下三部分组成：

乐平台：即“3651”移动App和云中心（后台综合管理服务平台），是体系的线上平台，也是体系的实现根基及运转工具。

乐师傅：即“3651”物业现场管理中心，是整个体系市场服务的线下支撑基础及体系开展服务的必要前提。

乐中心：即“3651”体验服务中心，将成为体系的线下校园综合服务中心和体验中心，是整个体系线下建设的核心。

以上三部分互为支撑、互为补充、协调工作，将乐服务打造为一个线上线下联动，集校园物业管理、校园生活服务及其他拓展服务等闭环生态服务体系。

服务团队

我们拥有一支经验丰富，能征善战的物业服务团队，项目经理拥有多年物业管理经验，深谙师生的需求。现场服务团队配备3名现场主管，各条线主管6名，随时配合学校处理各类事件。

服务展示

6T管理

学生公寓“6T”管理在借鉴餐饮“6T”经验的基础上，明确了公寓“6T”的基本要素，即“天天安全保障”、“天天人性服务”、“天天规范管理”、“天天行为育人”、“天天检查评估”和“天天反馈提高”等六方面的内容。安全保障、人性服务、规范管理和行为育人是高校学生公寓管理服务中的关键要素，也是做好学生公寓管理服务工作的基础；检查评估和反馈提高则是推动和提升工作的重要手段，对公寓





管理提出了更高的要求。

风险控制

我们建立了各类安全管理应急

预案，要求公寓管理值班人员对住宿学生进行辨识，做好来访人员的登记工作，所有维修人员均持证

上岗。

共享空间

我们充分发挥环境育人的效果，组织学生一起打造学生公寓共享空间。

爱心设施

我们为方便学生生活起居，在学生公寓内提供电吹风、衣冠镜、体重秤、爱心伞、针线包、打气筒、桶装水七项人性服务及开水箱、洗衣机、微波炉三项生活服务。

为方便意外受伤或生病的同学，我们在每栋学生公寓内均设置了一间爱心小屋。

服务育人

铭记雷锋精神

为弘扬“雷锋”精神，传递正能量，我们联合学校资产后勤党支部开展“学习雷锋好榜样、健康志愿在行动”活动，物业员工与学校志愿者老师一起为广大师生提供送温馨服务。

鲜花谢师恩

每年9月10日教师节，我们均在学校后勤中心的大力支持下组织向教师鲜花送祝福活动，向辛勤的健康园丁们送上节日的祝福。“老师，您辛苦了！”

机械化管理

对于保洁人员来说，道路、楼宇的清扫工作无疑是非常繁重的，特别是在人工清扫的年代，不仅清扫效率低下，清扫效果差，而且扫帚扬起的灰尘也对员工的身体健康造成了极大的影响，因此在目前扫地机已经大为普及的情况下，用机械来代替人工进行道路清扫就成了最佳的选择。故而在上海健康医学院内配备了专业机械化的各类设备。

提升改进

在日常管理中，我们参照市优评选标准对现场进行管理，楼宇管理部与工程部全员出动，小问题项目经理直接给出方案解决，大问题集中后，讨论出最佳方案并加以执行。★



当好新型高校管家 争做中国校园物业领跑者

企业简介

成立于 2000 年，隶属于苏大教服集团，起源于苏州大学后勤社会化改革；
2016 年，荣获苏州市市长质量奖；
2017 年，荣获江苏省质量管理优秀奖；
2012~2017 年，连续六年荣获江苏省物业服务业综合实力 50 强企业第 1 名；
2015、2017 年，连续两届位列全国校园物业服务百强单位排行榜榜首；
2018 年，成功获批国家级“高校物业服务标准化试点”。

苏州大学天赐庄校区（以下简称天赐庄校区）始建于 1900 年，曾入选中国“十大最美校园”名单。东吴物业自成立起就坚持“人才兴企”的发展战略，以自主培养为主，外部引进为辅，组建了一支高学历、高素质、热爱教育后勤服务事业、熟悉高校科研教学规律、懂得师生教学生活需求的服务队伍，为广大师生提供高质量服务。

拓宽服务思路 打造绿色便捷校园

校园是师生日常工作、学习的重要场所。一座绿色、便捷的校园，不仅能让师生感受到校园生活的美好，更能在实现学校教育功能的基础上，全面提升学生们的环保意识与效率意识，更好地实现育人功能。

在打造绿色便捷校园的过程中，东吴物业积极响应国家有关垃圾分

类的号召，在校园内加强宣传和引导，并在公寓区推行垃圾分类。同时，为学生创造各类平台，如建立公寓区“舍与屋”，举办毕业生“跳蚤市场”等，实现资源共享的同时，引导学生养成旧物回收利用，勤俭节约的好习惯。

天赐庄校区红楼会议中心是承担校内外重大会议与接待活动的重要场所。东吴物业在会议中心项目导入 EHS 环境健康安全管理体系，创设生态会场环境；导入卓越绩效管理体系，不断创新服务模式。

东吴物业天赐庄校区团队每年服务各类会议 2800 余场，承担国家、省、市各级领导考察调研的接待任务百余次。为更加高效便捷地服务师生，会议中心采用了线上会议预订系统，团队根据系统实时查询会议安排，避免了预约冲突，实现全年零差错服务。2018 年 11 月，由中国红十字会主办，国家、省市

各级领导和来自 20 余国的红十字会领导人出席的东吴国际人道交流合作研讨会在天赐庄校区召开，期间东吴物业提供了专业的高质量服务，得到了与会领导的肯定。

东吴物业将信息化、便捷化的服务延伸到了学生公寓。东吴物业在公寓区打造了一站式服务大厅，失物认领、在线报修、水电费缴纳、住宿办理、爱心缝补等服务需求均可一站式完成。同时，还开设了“东吴物业宿管家”微信公众平台，大厅的许多功能在手机上就能实现，打通便捷校园的最后一公里。

不忘育人初心 共创文明爱心校园

东吴物业积极与校方、学院开展合作，形成文明校园的管理合力。在总结多年高校服务经验的基础上，公司制定了《苏东吴高校文化活动



指导手册》，用于进一步指导项目管理实践，做到校园文化活动举办的标准化、可推广。

公司连续 11 年与苏州大学学工处合办“走进后勤”等系列活动，践行服务育人宗旨。公司提供多媒体教室管理、环境保洁、绿化养护、公寓值班员等 10 多种体验岗位，累计 4000 余人次参与。学生们在岗位体验中体会到劳动的意义，学会了尊重劳动成果。活动效果获得校方领导和师生们的认可，活动的品牌效应初显。

在公寓区，东吴物业每年举办公寓文化节活动，进行“最美公寓、最干净公寓、最爱学习公寓、最爱锻炼公寓”等公寓之最评比，既贴近大学生生活，又充分调动了学生们参与活动的积极性，在丰富校园文化的同时，更让学生们养成了良好的文明习惯。

东吴物业在高校项目中主动关注留守学生、困难学生和有心理困惑的学生，对他们给予关心与关怀。在苏州大学，公司提供近百个助学岗位，并设立教服东吴奖助金，每

年投入 10 余万元用于帮助困难学生。同时，公司开辟了心灵驿站，邀请具有专业资质的人员对有心理困惑的学生进行辅助疏导，帮助他们驱散心中阴霾，拥抱充满阳光的校园生活。

东吴物业在天赐庄校区学生公寓设置了 24 小时服务点，为学生提供各类常用生活设施，还为学生提供了订牛奶、爱心粥、红糖姜茶等系列爱心服务，让在外求学的游子感受到家的温暖。

坚持多措并举 构建安全和谐校园

安全是校园管理工作的重中之重。东吴物业在项目管理中坚持安全与品质双体系建设，建立项目总值班制度。同时，制定了校园服务的各项标准和各类应急预案，提供规范、周到的服务，实现学校项目管理安全零事故。

东吴物业通过加强对学生的宣传和引导，让学生的安全意识和应急能力得到了有效提升。公司倡议

成立了由物业员工、学校老师、在校学生为主要力量的消防安全志愿者队伍，开展形式多样的安全宣教活动。定期开展培训、学习、检查等活动，如消防疏散演练、消防器材的使用培训、逃生自救培训等，让学生通过体验式教学，有效提高了安全自救能力，为保障校园安全打下了坚实的基础。

苏州大学于 2011 年试点推行住宿书院制度。东吴物业结合其特点，创新服务模式，除提供传统的公寓管理服务外，还配备了具有本科、研究生学历的社区导师、生活导师，协同书院老师一起关注学生的学习生活和身心健康，提供“嵌入式”书院制物业服务。长期以来，东吴物业与校方齐心协力，为建设和谐校园而不断努力。

苏州大学天赐庄校区项目是东吴物业在高校物业服务中的一个缩影，未来，东吴物业将不断总结服务经验，积极完成国家级“高校物业服务标准化试点”工作，把高质量的后勤服务带给更多的校园，让师生们享受更美好的校园生活。★

The image shows a large, modern library interior. The walls and ceiling are covered in a grid of wooden cubbies, some of which contain books. A curved wooden walkway with a metal railing runs along the upper level. The floor is made of light-colored wood. A blue light fixture is visible on the ceiling. The overall atmosphere is warm and modern.

第一线

THE FIRST LINE

高校学生公寓文化建设呼唤“仪式感”

文 / 陈永成

近日，江西师范大学一间极具“仪式感”装修风格的宿舍走红网络，网友羡慕的称为“仙女宿舍”。然而没过几天，事情出现反转，“仙女宿舍”引起中国消防、江西消防、南昌消防支队的高度关注，并责令江西师范大学立即整改，随后宿舍内装修物因存在安全隐患被就地拆除，涉事的几名研究生也因此受到批评教育。

回顾“仙女宿舍”事件，我们可以看出，当前高校学生公寓管理存在诸多亟待解决的问题，一方面学生公寓作为人员密集的场所，公共安全是核心问题，学生在公寓内所有的活动必须以公共安全为前提、符合学生公寓管理办法，不能违规使用电器、私搭乱建；另一方面，现代95后、00后为主的新一代大学生对于公寓住宿需求发生变化，个性化、定制式居住需求不断增加，对于宿舍的依赖程度日益增多。

积极满足、正确引导大学生的宿舍居住新需求，需要高校公寓监管主体的多个部门齐抓共管，不宜实行一刀切措施，既要尊重和维护大学生的居住新需求，也要严守安全管理准绳，正面规范大学生的宿舍活动行为，不能为牺牲安全换取“仪式感”，共同做好大学生公

寓管理与服务工作。

学生公寓如何个性化装修

学生公寓文化建设作为学校文化建设的一部分，一直都是学校文化建设的重要场所。每年举办跟公寓有关的文化活动也日益丰富、多彩多样，都在鼓励学生积极参与，共同打造文明、和谐、融洽、温馨的宿舍环境，营造良好的宿舍氛围。

首先我们可以肯定一点，学生公寓可以进行个性化装修，想要装修出类似“仙女宿舍”的效果，也没有问题。而且学校应该积极鼓励大学生动手创造符合自己审美标准的个性化宿舍环境，通过正确的渠道引导学生解决宿舍个性化装修的问题，也能培养大学生的集思广益、动手创造的能力，必须得到保护和鼓励。

如何个性化装修、装修成什么标准目前没有统一和绝对的要求，每所学校都会根据自身情况，颁布实施学校的学生公寓管理手册。虽然当前每一所高校学生公寓管理条例或办法规定的内容不尽相同，但是安全管理、文明宿舍的核心内容均是相同的，只要按照安全为主、

文明宿舍的标准，本着节俭、环保的原则，由学校统一组织、学生个性设计、企业赞助支持，学生公寓装修乱象的问题将会得到有效解决。

（一）统一组织，个性设计

学生公寓房间和学生人数众多，存在一定的管理难度，因此不鼓励、不支持学生自发装修宿舍。应由学校学生处、后勤处、院系为单位，每年新学期初统一组织开展“公寓文化节”“寝室文化节”等主题活动。制定活动方案，明确活动要求，设立活动奖项，得分成绩可纳入学生德育分，鼓励所有在校生积极参与活动中，齐心想，参与设计个性化寝室，从而达到满足学生个性化需求的特点，也能符合学生公寓安全管理的要求。

（二）企业赞助，学生参与

公寓文化建设主体在于学校，同样也可以借助校内服务外包的第三方力量推动学校公寓文化建设的发展。餐饮公司、物业企业、快递公司等均是在校园内为学生提供贴心服务的供应商，通过长期合作的良好关系，拉动企业通过提供公寓文化建设资金、物品等形式参与进来，使得学生公寓文化建设得到物质保障，推动学生公寓文化建设可持续发展。

学生公寓管理的主体

网红“仙女宿舍”从有到拆除的几个月，期间有宿舍管理员、寝室同学等多人前来参观，想必学校老师、保卫处也略有耳闻，但没有一个人意识到其中可能存在的安全隐患，站出来制止。当事人为高学历的在读研究生，消防安全也极其淡薄，只考虑宿舍装修效果，完全没有考虑潜在的安全风险，直到被消防部门责令整改，学校迫于压力才被其拆除。

学生公寓监管主体履职不力，甚至缺位是此次事件持续发酵的根本原因，从学生公寓日常管理和服务学生角度来看，高校公寓管理的主体及其职责如下：

宿舍管理员。宿舍管理员作为公寓日常管理和服务学生的主要人员，负责学生宿舍公共区域的巡查、违规电器收缴、卫生打分，帮助学生解决日常生活问题，发现异常情况及时处理或上报，以及协助辅导员关注学生活动情况。

宿舍门卫（巡逻岗）。维护宿舍秩序和检查人员、物品进出是宿舍门卫的主要工作，对于外来人员一律要严格询问、检查、登记后方可放行，大型、贵重物品进出宿舍检查记录，防止违规物

品进入宿舍，消防巡查、公共区域安全巡查等工作。

辅导员。每个班级通常都会有辅导员老师，负责本班学生与生活成长方面有关的问题。每天进入宿舍查看学生日常活动情况，了解学生心理健康及宿舍文化生活现场，与宿舍员交流了解学生信息是辅导员每日的重要工作部分。

保卫处。保卫处是负责一所学校安全保卫工作的主管部门，宿舍是学生校园活动最为频繁的場所，对于宿舍内突发事件的处置、安全隐患的定期检查、安全工作的宣传和教育等都是学校保卫部门的工作职责。

主管领导。每学期的始末、日常的不定期抽查，制定严格的管理办法和应急制度是学校宿舍主管领导的工作重点之一，深入宿舍检查，推动宿舍安全管理的提升，主管领导都负有不可推卸的责任。

职能部门。校园安全管理主体在学校，同时需要当地消防、公安部门力量的专业支持，定期进入学校，结合当前学校存在的安全问题，针对性的向学生宣传消防安全知识，开展安全知识教育，避免安全事件的发生。

建设“平安宿舍”

冰冻三尺非一日之寒，“仙女宿舍”事件的曝光，仅仅是当前高校学生公寓安全管理漏洞的缩影。类似的安全漏洞，我们不希望直到悲剧发生时，安全管理主体缺位和管理漏洞的问题才引起重视、得到解决。日常管理中，无论从硬件建设，亦或是软件发展上，建立规范有效的学生公寓管理制度，落实各方监管主体，加强责任问责力度，时刻行动，全员参与，齐抓共管，构建安全牢固的安全管理网络是当前亟待解决的问题。

安全教育日常化

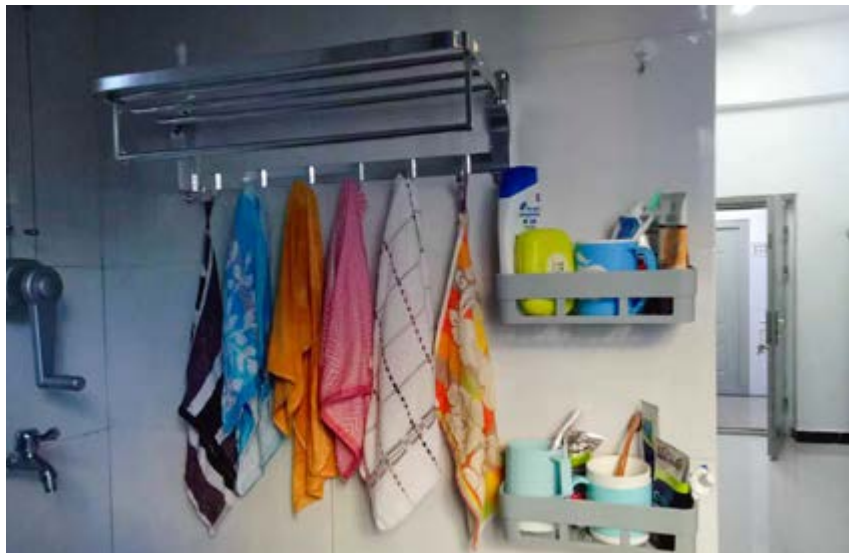
首先，针对居住在公寓的学生群体，开展针对性的规范用水用电等安全教育必不可少。新生入校初期统一组织学生公寓管理手册，明确违规事宜和处罚办法，提高文明宿舍得分在学生综合分中的比例。同时，宿舍管理制度上墙，邀请地方消防部门进校园，宣传消防知识，提高宿舍安全指数。

其次，学生公寓安全检查时刻要进行，宿管管理员、巡逻岗严格履行职责，辅导员老师真正走入宿舍查看学生活动情况，学生处或后勤处、院系以及宿舍管理委员会、学生会等学生组织力量，独立、联合开展定期或不定期安全检查，收缴违规使用的电器、排查其它安全隐患，杜绝安全事故的发生。

最后，开展突发事件处置培训，每学期初统一组织学生进行培训，火灾逃生、电器灭火等常规培训，提高学生的应急处置能力，当危险事件发生初期，及时、正确的处置可以避免事态进一步扩大。

安全机制健全化

建立完备的宿舍安全管理机制，有效防控治理各类安全事件，各大高校结



文明宿舍

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。

第一，提升软、硬件配置。比如，按照学生比例配备合理的辅导员人数，细化学生思想生活方面的沟通工作；学生宿舍公共区域配置自动配水灭火系统，学生寝室内安装烟感器、洒水喷头。

第二，完善公寓安全制度。从学校公寓管理需要出发，完善公寓安全管理办法，把不适宜、形式上的管理办法尽早废除，将学校有效的管理精力用在公寓管理薄弱环节，从而提高学校公寓管理水平。

第三，构建联防联控机制。校、系、班、寝室、宿管员（物业公司）五级联防、联动，纵向到头，横向到边，密切关注学生公寓内部活动情况，出现异常情况做到现场信息及时上报、险情迅速处置。

监管主体责任化

安全管理工作必须主体责任制，学



宿管员文明宿舍打分培训

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，真正将学生公寓安全管理工作做到位。

温馨、舒适的公寓居住环境是每一个大学生的心声，但是绝不能以牺牲安

全换取“仪式感”，所有有个性、有温度的宿舍装修都必须建立在符合安全要求的基础上。同时，高校公寓管理工作也应与时俱进，发挥各方主体监管引导作用，改变管理旧思路，创新服务、创造价值，满足当代大学生的公寓居住新需求，创造安全的公寓居住环境！★（作者系山东明德物业管理集团昆明铁路机械学校项目经理）



北方露天花木的冬季养护管理

文 顾克秀

在北方绿化中，露天花木的冬季养护管理很重要，应着重从冬季花木修剪、冬季病虫害的防治和花木防寒3个方面对露天花木进行养护管理。

冬季露天花木的修剪

修剪是园林管理养护工作中的一项重要内容。冬季修剪主要是花木休眠期，时间范围是从秋末枝条停止生长开始，到来年早春顶芽萌发前为止。修剪重点是根据不同种类的花木生长特性进行疏枝和短截。修剪要根据树木种类区别对待。春季开花的乔灌木，如碧桃、丁香、樱花、海棠、紫荆、连翘等，花芽从秋天开始就慢慢形成，因此修剪要注意，只剪除无花芽的枝条，不能重剪，以免影响第二年开花；而当年生枝条上开花的花木，如月季、石楠、扶桑、金桔等应当重剪，使其来年多开花，多结果；对落叶花木的修剪，应注意不要在落叶前修剪，要等落叶后修剪，以避免花木营养损失过大，也可有效避免修剪伤口感染；对于萌发力较弱的花木，如银杏、松柏类，重剪后很难恢复，一般不要重剪，只剪除枯枝和密生弱枝即可；玉兰、樱花、枫树等树形优美的花木，一般不用修剪。

冬季修剪要根据树木特性、天气条件等因素进行，以达到美观、促长、越冬、防虫的目的，天气严寒时，不易修剪，以避免树木伤口冻伤。冬季修剪还要注意，不要伤及紧贴主干的部位，侧枝残桩不要留得太长，锯口要平滑，修剪后要涂抹创伤膏。



冬季露天花木病虫害的防治

随着冬季的到来，大部分害虫以各种方式进入越冬或休眠状态，这一时期各种害虫基本上不活动，正是进行防治的好时机。实践证明，冬季防治措施得力，可大大降低来年害虫发生的程度，收到事半功倍的效果。

1. 涂白保护

树干涂白是很好的防治病虫害及植物生理性病害的有效方法。以前涂白剂都是用白石灰掺其它原料，涂到树干上，防治树木病虫害、给树木保温。现在有现成的涂白材料，有液体的、也有粉剂的，比以前省事多了，既可以涂抹也可以喷洒到树干上。涂抹的高度一般离地面1—2m，行道树一般1.2m左右，高度一定

要统一。开花的树木一般刷到分枝点以上20—30cm，如樱花、紫叶李、碧桃等，紫薇可以刷的更高点，因紫薇容易生蚧壳虫、红蜘蛛等病虫害。涂白时一般要用毛刷涂抹，避免树皮刷伤而遭受冻害。

2. 轻刮树皮

树木的粗皮、翘皮及裂缝处常藏有害虫，用刀具将这些树皮挂掉，刮树皮要掌握轻刮浅刮的原则，以见到嫩皮为度。挂掉树皮给树木涂白、刷石硫合剂、喷药等效果更佳。

3. 冬耕深翻

土壤封冻前对树下没有绿植的地方中耕，即可松土保湿，存集雨雪，促进根系生长，而且能将枯枝落叶等翻入土中，同时又能将土中越冬害虫翻到地面，被鸟类扑食或冻死。破坏了病虫的适应



环境，有效控制病虫害的发生。冬季病虫害多处于休眠状态，对于那些在发生季节不易防治的病虫害可以采用冬季药物防治，如用 50—100 倍液的机油乳剂喷雾防治蚧壳虫，晚冬喷施体积分数为 1% 的波尔多液 2~3 次，对梨桧锈病、月季黑斑病等病害能起到良好的防治作用。

冬季露天花木的防寒

当年新移栽的苗木、不耐寒的花木、南种北移的苗木，必须采用相应的措施，尽量避免在寒冬时节受冻害。

1. 树干保护

对于高干园林植物一般在 10 月中下旬开始在树干上涂刷或喷洒涂白剂，也可

在主干和大枝缠绕草绳或毡片，外围再包裹薄膜，对于小灌木，应用草绳将散开的枝条围拢，然后再围上草片扎紧，最后在草片周围堆上土并拍实。

2. 增施有机肥

秋后树梢停止生长，根系又出现一次生长高峰。因此，应与秋末冬初视树龄大小，适当施些有机肥和复合肥，把树周围刨起来，施入肥料后再接好。

3. 增加覆盖物

过霜降可在新栽植的灌木和怕冻乔木周围搭防护网，一些较矮怕冻的植物（如红叶石楠、海桐等）上方覆盖遮阳网或草片，可避免苗木枝叶与霜雪直接接触，减轻冻害。

4. 浇封冻水

在土壤封顶前浇一次透水。土壤中含有较多的水分后，严冬表层地温不至于下降过低、过快，开春后表层地温升温也缓慢。浇返青水一般在早春进行，由于早春昼夜温差较大，及时浇返青水，可使地表昼夜温差相对减少，避免倒春寒危害苗木植物根系。

总之，在北方冬季露天花木的养护中，应根据花木的不同品种、对环境不同的需求进行养护管理，做到具体问题具体分析，并且在养护工作中不断发现新问题，找出新的解决办法。养护措施要在实践中逐步改善，运用现代化的管理技术，科学的养护管理，使冬季露天花木的养护管理工作做到更完善。★（作者系曲阜师范大学绿化中心主任）



·校园故事·

CAMPUS STORY

【编者按】2018年12月16日，在中国教育后勤协会物业管理专业委员会（2018）年会上，公布了“高校物业管理优秀标杆项目”、“高校物业管理优秀服务项目”及高校后勤“优秀物业人”名单，并举行了隆重的颁奖典礼。

高校物业管理不断转型升级，离不开服务在一线的优秀物业人，他们或默默奉献，或奋发有为，为提供优质精细服务，满足师生需求，实践“管理育人、服务育人、环境育人”的理念，发挥着重要的作用。本刊特推出“优秀物业人”专题，让大家一同走进和了解先进典型，倡导工匠精神。

服务为本 师生至上

不断提高后勤服务水平和保障能力

南阳理工学院后勤管理与服务中心主任熊新忠始终以教学、科研和全校师生生活为中心，聚焦“平安后勤、高效后勤、阳光后勤、智慧后勤”，积极践行“服务为本 师生至上”的服务宗旨，着力在精细化管理、精细化服务上下功夫，不断提高后勤服务水平和保障能力，为建设美丽校园作出贡献。

初步建立新型后勤管理与服务体系

2016年1月，学校对后勤管理体制和运行机制进行改革，整合原甲方既后勤管理处、原乙方既物业服务中心和学生生活服务中心以及保卫处社区科等后勤资源，成立了后勤管理与服务中心。熊新忠通过整合资源，理顺关系，明确职责，制定了房产管理、修缮工程、节能减排、物资管理、服务规范、素质提升、目标考评、内部监管、食品安全、水电安全、消防安全、生产安全等70余项规章制度，做到用制度管人、管事。妥善解决了多年来遗留的178名劳动用工人员的养老保险赔付问题，首次与劳动用工人员签订了劳动合同，办理了社会保险，劳动用工初步规范，降低了用工风险，确保了后勤体制改革的平稳进行。

主要工作实绩后勤工作

（一）完成学校电力增容工程，增容5850KVA，增长40%，优化供



电结构，满足了学生公寓安装空调的需要，并为学校今后一个时期事业发展储备了一定的电力容量。

（二）引入社会资金800万元，为学生公寓安装3000余台空调，大大改善了学生的居住条件。

（三）引入社会资金400万元，实施两校区洗浴中心升级改造，将原来的无遮挡淋浴全部改成单间洗浴，学生洗浴舒适度明显提高。对两校区开水房进行燃气锅炉改造，学校结束了燃煤的历史。

（四）对建校初期的三栋教学楼与六栋学生公寓进行卫生间升级改造，学生的学习、生活环境进一步改善。

（五）建校以来，首次对餐厅经营承包者进行公开招标，设置“基本大伙”和“风味特色”的不同服务定位，满足学生个性化、差异化就餐需求。

（六）召开业主大会，制定业主公约，通过业主实地考察、技术评审等环节，引进社会物业公司进驻家属区，自2018年1月1日起，学校家属院正式实行物业化管理，结束了学校家属区福利物业时代。

（七）积极筹建教工餐厅。经过考察调研论证、广泛征集意见，教工餐厅于2016年9月6日正式开业，日均接待约400人次。在方便教职工就餐的同时，又为教职工提供了沟通交流的场所。

（八）建立校内电动车充电站，解决电线私拉乱接问题，为师生提供便利服务，消除了安全隐患。

（九）构建后勤勤工助学新机制。提供公寓服务、绿化保洁、餐厅督导、施工管理、多媒体设备维护与管理等后勤类勤工助学岗位约400个，全年

约有 3000 余名学生参与后勤勤工助学工作，培养了劳动观念，锻炼了自立自律自强精神，同时减少了劳动用工数量。

（十）后勤实践育人成效显著。结合相关教学院专业特点，建成餐饮、修缮、多媒体等 3 个后勤实践育人平台，以项目（活动）为依托，开展餐厅食材与餐饮具检测、工程预算招标与施工实践、多媒体设备使用与维护等实训实践活动，每年参与学生 2000 余人次，提高了学生的实践能力、创新精神和综合素养。

（十一）构建学生公寓管理新模式。在学生公寓实行楼层长与勤工助学相结合，选聘校内贫困生作为楼层长开展管理和服务工作，建立了以学生楼层长为主的学生自主管理队伍，实现了学生自我服务、自我管理、自我监督和自我教育，模式创新受省内外兄弟高校关注。目前，我校共有 156 名楼层长上岗工作，整体运转情况良好。

（十二）规范劳动用工管理。按照“依法依规，双向选择”的原则，对以前的劳动用工进行了全面清理。新入职的员工，学校与其签订劳动合同并办理养老、医疗、工伤等参保手续，基本解决了劳动用工风险问题。

（十三）改革分配制度，激发员工整体活力。根据后勤岗位不同性质，对劳动用工人员按照管理岗、技术岗和服务岗制定不同的聘用条件和工资结构，分配上向管理岗和技术岗倾斜，其岗位津贴分为三档十级，实施绩效考核，初步建立了该部分人员的工资晋升机制，有利于稳定后勤核心团队，激发了员工整体活力。

（十四）智慧后勤建设成果显著。我校先后建成以南阳理工学院数字后勤服务大厅为平台，以学生公寓管理、网络报修、餐饮服务等为子系统，以学生公寓人脸识别、学生餐厅“云闪



付”、后勤服务监督、办公用品配送等为手段的后勤信息化服务体系，有效提升了后勤管理水平和服务质量。

后勤工作获众多荣誉

（一）后勤工作获上级认可

2016 年以来，后勤工作获得的市级以上部分荣誉：“全国绿化模范单位”、“全国校园物业服务百强单位”、“全国教育后勤系统信息宣传工作先进单位”、“河南省餐饮服务互联网+明厨亮灶示范单位”、“南阳市食品安全示范创建先进单位”、“南阳市公共机构节能工作先进单位”、“南阳市特种设备安全与节能管理先进单位”、“南阳市无烟单位”、“南阳市卫生先进单位”、“南阳市卫生先进社区”等。

（二）受到媒体关注

2019 年 1 月 5 日，中央新闻媒体采访团来到南阳理工学院采访后勤工作。新华社-每日电讯、中国教育报、中国青年报、人民网、新华网、中国网等 6 家新闻媒体分别进行报道。

中共河南省委高校工委和河南省教育厅主办的《河南教育信息》2018

年 4 月第 9 期报道了我校后勤文化建设等后勤工作。

2018 年 3 月，“爱心单车”受到央视财经频道、人民网、中国交通广播电台、大河报、河南商报等多家新闻媒体报道，对解决高校“僵尸车”问题具有一定的推广价值。

2017 年 11 月，“一元菜”受到央视财经频道、人民网、中国教育报等 50 多家新闻媒体报道，彰显了高校后勤服务新姿态。

学校“高校后勤文化建设”一文在教育部主管的《高校后勤研究》2017 年第 10 期“文化后勤”版块刊登。

2017 年临退休宿管阿姨受到 2000 余名学生挽留，事迹被中国教育后勤协会和河南省教育后勤协会网站刊登。

2017 年 5 月，“校园美食文化节”受到南阳电视台报道。

（三）兄弟院校关注

学校后勤改革与创新受到省教育厅和兄弟院校关注，在 2017 年 9 月河南省高校后勤工作推进会、2017 年 11 月和 2018 年 10 月的汉江流域大学联盟后勤工作联席会上做典型交流。★
（南阳理工学院供稿）

西京后勤的“网红楼长”

记西京学院 13 号学生公寓楼楼长马建平



马建平数十年如一日践行着西京学院“一切为了学生，为了一切学生，为了学生一切”的办学理念，勤勤恳恳，兢兢业业，为后勤“管理育人、服务育人、环境育人”的贯彻落实做出了积极贡献。

细致入微 提供优质服务

他在公寓管理工作中，无时无刻不怀着一颗真挚的心向学生们提供细致入微的服务保障。为了照顾好学生们的起居生活，无论严寒酷暑他都坚持每天在公寓里巡视检查，任何一处公共区域的卫生死角，任何一件公共设施的折旧破

损都逃不过他的眼睛。不仅如此，他还经常到学生宿舍里嘘寒问暖。13号公寓361宿舍学生张梦钊一开始生活自理能力较差，宿舍总是脏乱不堪，他每次见状都亲自动手帮其整理。时间一长，张梦钊不好意思总麻烦他，渐渐养成了整理卫生的好习惯。13号公寓258宿舍的小张家庭经济困难，一家人靠卖苹果维持生计。他了解情况后主动帮助小张在自己的朋友圈宣传苹果，还发动身边的亲朋好友推销小张家的苹果。在他的帮助下，小张有了稳定的收入。看到有个别学生利用课余时间在校外勤工俭学，他总会找学生谈话了解家庭状况，还叮

嘱学生在外注意安全，谨防上当。

除了生活上的关怀，他还在思想上引导学生们积极向上。过去担任辅导员时，他认真督促学生上课、上自习，临近考试还自费给学生复印备考资料。在他亲切关怀下，他所带的每一届学生总能找到称心如意的工作。他经常安排入党积极分子在一起座谈交流思想心得。在党的十九大召开期间，他积极响应学校党委号召，在楼内组织学生学习讨论会议精神。在他的关爱、考察下，先后有5名学生光荣加入中国共产党。

防微杜渐 排除安全隐患

在公寓管理工作中，为保障学生生命财产安全和营造温馨和谐的住宿环境，他时刻紧绷安全管理之弦不放松，严格执行公寓安全管理条例，杜绝一切社会闲散人员进楼，严查各种违规电器使用。2015年11月20日下午，有两个声色慌张、举止猥琐的中年男子自称是学生远房亲戚要进楼找人，值班的他见状果断将其拦住盘问。二人的答话前言不搭后语，这进一步加深了他的怀疑。他先想方设法稳住他们，然后趁其不备向学校安保部汇报了情况。后来经安保部查实，这二人是入室盗窃的惯犯，已在西安多个高校流窜作案数起。如果不是他提高警惕严密防范，后果不堪设想。

大力开展安全教育工作，提高学生



安全意识。他充分利用学校为公寓配备的硬件设施LED屏向学生宣传自我保护、防火防盗等知识。每年11月9日“消防日”到来之际，他会组织学生学习和消防器材的使用，并进行基本的消防演练。在他的努力下，他所在的13号公寓9年来未发生一起火灾责任事故。

从容不迫 应对突发事件

他在公寓管理工作中，凭借多年积累的工作经验和过人的心理素质，面对突发事件他能从容不迫。2017年9月20日凌晨4时许，13号楼406室的小尤急促地来到值班室，原来是同寝室的小宋突发高烧，全身抽搐。他闻讯后第一时间和校医务室取得联系，然后赶到寝室安抚学生情绪。等校医来到后，他又和学生一起协助校医将小宋送往校医院接受检查治疗。安顿好小宋，他顾不上休息赶忙返回13号楼督促同寝室其他学生自测体温并对寝室开展消毒工作。在得知小宋病情稳定，而且没有传染性

后他才放心。

他的工作手册上，密密麻麻地记录了他妥善处置过的每一起突发事件。通过不断总结，他将各类突发事件的应对方案都章程化，制度化，形成了一套自己的应急方法。在他看来只有做好充分的应急响应准备，才能在紧要关头临危不乱。

开拓创新 追求服务提升

他在公寓管理工作中，开拓创新，不断尝试探索着更优质的服务保障方法。公寓里有多项集趣味性与实用性于一体的小发明都出自他的创意。例如：为了避免学生在突发停电时摔伤，他利用废旧矿泉水桶和无烟蜡烛自制了大量环保灯台摆放在楼内门禁、过道、楼梯的转弯处；在校园义务劳动中，为了提高劳动效率，他在勾地缝、种草时发明了“回字铲”；在公寓管理中，他给每一层楼建立了微信群，以便及时地向学生们宣传校园活动、后勤通知。随着学校信息

化的不断发展，公寓先后引进门禁管理系统、维修服务平台和服务监督平台。他紧跟学校战略步伐，积极投身于信息化建设，在信息平台上和学生展开热烈互动。

他在繁忙的工作之余，还坚持博览群书来充实自己，不断更新自己的知识储备，以便为学生提供更优质的服务保障。通过学习心理学，他深谙人际交往之道，解决起宿舍纠纷时得心应手；通过学习护理学，他掌握创伤处理之术，应对起突发事件时轻松自如。

他在平凡的工作岗位上演绎了别样精彩的人生，因为他满怀对工作的热爱，满怀对学生的热爱，满怀对西京学院的热爱。他喜欢辛勤工作带来的成就感，他喜欢莘莘学子朝气蓬勃的笑脸，他喜欢远离尘世喧嚣的校园。他秉承着西京人“无私奉献，报国为民，挑战极限，追求卓越”的万钧精神，让学生们切身感受到了父亲般的温暖。他将继往开来，为西京大家庭更美好的明天而努力。★

（西京学院供稿）

张革艳：丁香般的女人

记黑龙江大学园林绿化部主任张革艳

“丁香体柔弱，乱枝结犹垫。细叶带浮毛，疏花披素艳。深栽小宅后，庶使幽人占。晚堕兰麝中，休怀粉身念。”丁香花，柔弱、枝繁、素艳。花团锦簇，外朴而内秀，花色明丽，又香气馥郁，淡雅清幽，拥有高洁的内质。

黑龙江大学物业经营有限公司园林绿化部主任张革艳老师就如一朵丁香花那样，给人以温柔、亲切、高雅的感受，散发出平凡中的美丽。在平凡的工作岗位上，她每天尽心尽力，用自己微薄的力量，去将黑大的园林绿化建设的更加完善，让黑大学子在花香绿荫下学习，让黑大的人文文化得到最完美的体现。

黑大·丁香·坚韧

丁香是哈尔滨的市花，是他们情感的寄托，审美的移情，更是对生命价值的一种追求。它的生命力很顽强，能绽放在北纬 45 度线上，深得哈尔滨人的宠爱。这里的丁香外表柔媚，但它的根紧紧地抓住土地，纤细的枝杆，健劲地支撑着一簇硕大的花冠，抵御着北方的风寒和干旱。张革艳老师就是这样一朵长在哈尔滨的坚强的丁香花。无论多么辛苦，多大的困难，都没有抱怨，只有埋头去做！“办法总比困难多。”

张革艳老师已经在黑大从事校园绿化管理十余年，这份工作对于一名女性来说并不是一件轻松容易的事。我校在园林绿化方面受到了省里市里的一致好评，并且我校的绿植覆盖率是非常高的，达到 35% 以上，每年省里的评比都能前三名。这些都与张革艳老师的辛苦密不



可分，她洒下了汗水，为我们带来了一片绿荫。

“我非常注重树的成活率，在选树种的时候会非常注意。作为一名园林绿化者，必须能保证我种植一棵树必须让它能长成大树，成为一片绿荫，去见证学校的历史发展，所以我会亲自去选。”在 2016 年四月初，为了选择最优良的树种，她亲自连续去了 5 次去五常市山河林业局山区，踏着齐腰深的积雪，连走五座山，从早晨 5 点出发到晚上 22 点，从树种选择、定苗、起挖运输到栽植，她都亲力亲为，从不怕苦、怕累，就算再辛苦，她也不会中途放弃，坚持到最后。经过她的努力，黑龙江大学的校园树种由原来的 50 几种增加到 108 种，她骄傲自豪的说“只要是我亲自种植的

树木，加上精心的养护，成活率能达到 95%。”所有的辛苦都在这一瞬间烟消云散了，留下的只有自豪与喜悦。

在她的眼里每一棵树木花草，都像都是她的孩子，它们都是有生命的切切实实的存在。在 2013 年春，全市爆发了杨树烂皮病，大量树木都遭受到了不同程度的伤害。由于，张革艳的认真观察，使我校发现病害较早，她立即组织人员进行大规模的防治工作。她亲自示范，刮树皮涂药，喷药，采取一系列有效维护措施，并且亲自走到学校各处去考察防虫害的工作，经过不分昼夜的努力，使病害情况得到缓解，树势得到缓和，有效的控制了病害的传播。“看到自己种植的树凋零生病，我的心里非常难过，但是，当通过自己的努力把它救活的时候，

候,那种激动与喜悦是无法用语言表达出来的,”她眼中泛着泪光,欣慰的笑着说。

工作已经成为了她生活中的一大重要部分,虽然辛苦劳累,也因为工作的压力导致了身体上有了很多病痛,但因为热爱,这些都不再是问题。坚持不需要过多的理由,只因为这是她所热爱的!

丁香品格凝聚了塞北人独特的精神风貌,聚小而成大气,抗艰难而争上游,坚韧,顽强,生机勃勃。丁香是哈尔滨人精神的写照,她是黑大绿化的领头人。丁香,秀美的花色,繁茂的花丛;她是,黑大的绿荫,校园的芬芳。

家庭·女人·幸福

女人如花,她是一朵幸福的丁香花。

成功的男人背后,一定有个默默支持他的女人,而一个热爱事业的女人背后,一定有一个支持她的美满家庭。

她的孩子的出生是对她认真工作的最好的诠释。“在06年新生入校,那时候上午我还在给新生开学典礼布置会场,下午孩子就出生。当时感觉特别的幸福,这个幸福不仅仅是孩子带给我的,还有

就是充实的生活带给我的满足感。”每个人对幸福都有不同的定义,但在张革艳老师眼里,幸福就是如此简单。一份自己热爱充实的工作,一个温暖支持她的家庭。

张革艳老师的工作不仅是种树养花那么简单,在寒冷多雪的哈尔滨冬天里,她还要负责校园的清雪工作。在2013年冬,我市遭遇了历史罕见的强降雪天气,给城市交通和市民出行带来了安全隐患,也严重影响了我校的正常教学生活秩序。当时张革艳同志正生病在家,医生要求卧床,但想到暴雪将给全校师生的出行带来不便,她不顾病痛,立刻带领全体员工进行清雪,面部、手部多处冻伤,经过张革艳老师和她的团队四天四夜的连续奋战,全力清扫认真工作,保障了全校主干道路和家属区道路的畅通,得到了广大师生的认可和校领导的好评。可她从未有过一句怨言,看到整洁干净的路面,她的脸上露出了满足欣慰的笑容。

她既负责园林绿化,又负责校园环境,所以,工作任务非常大。每天清晨就要来到校园里进行视察,晚上也会工作到很晚。“那时候孩子很小,根本没

有太多时间陪孩子,都是家里的长辈在带。”说到这里,张革艳老师的脸上流露出一丝忧伤,这样的忧伤是一个母亲对孩子的愧疚。但她从来无悔于从事了这份工作。

事业与家庭就像天平的两端,放弃了那一边,人生都不会幸福。孩子也成为了她要更加努力工作的动力,孩子因为她的工作而骄傲,她也因为作为一个母亲而感到幸福,这应该是她工作的最大的肯定。

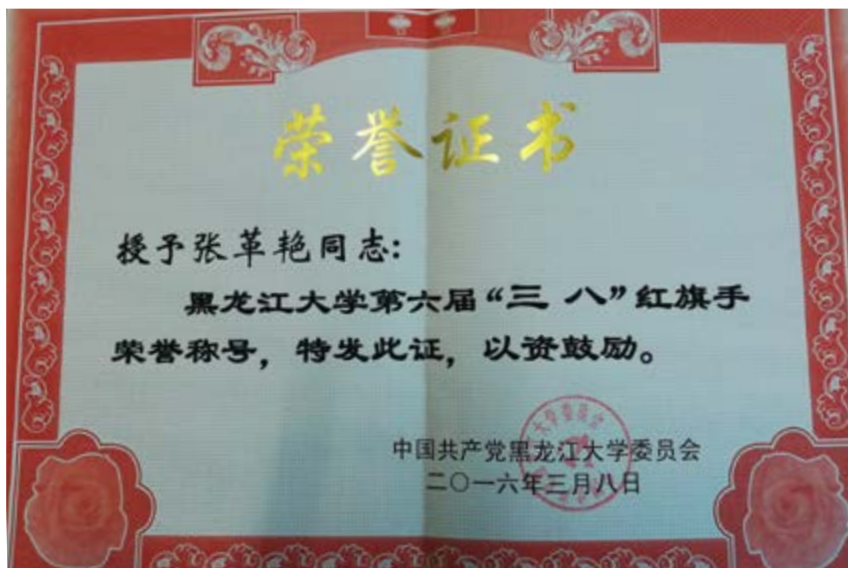
赞扬·感悟·奋斗

在2011年至2018年连续七年被省教育厅评为高校绿化先进个人,年度考核优秀,校庆70周年“突出贡献奖”获得者;黑龙江大学“首届锋尚人物奖”获得者;黑龙江大学年度优秀共产党员,黑龙江大学第六届“三八”红旗手。中国后勤协会物业管理专业委员会特聘专家。在光环的背后,是无数个日日夜夜的辛苦劳累。走在芳香四溢、绿树成荫的校园中,体会着春天的气息,感受着园林工作者的伟大。

一个温柔平凡的女子,却在做着不平凡的事。在张革艳老师眼里,为师生美化校园才是对她自我价值的最好体现。

“通过我的努力和工作使学校的环境、树木花草、景观和学生的休闲活动空间有所变化,同时学校也培养了我,在学校的园林绿化工作中,我也逐渐成长,在园林绿化方面逐渐成熟,现在已成为了黑龙江省乃至全国的绿化专家,获得了经验,也得到了锻炼。是相辅相成的。”因为播种,所以收获。

她不是戴望舒笔下结着愁怨走在雨巷里那个丁香般的女人,而是洋溢着幸福投身于园林事业那个丁香般的女人——张革艳。★(黑龙江大学物业经营有限公司供稿)



十年物业之路 “美” 就一个字

记浙江师大印象物业服务有限公司总经理王纪东



左三为王纪东

“物业的行业标准很多，大家不一定都了解，但是校园美不美，楼宇是不是干净有序每个人心里都有很直观的感受。”回顾自己的十年物业之路，王纪东说，做物业，一颗“爱美之心”很重要，美的传递可以让人获得舒适感和愉悦感——这是他作为浙师印象物业领头羊的一种职业“美学”。

优化团队创造美

他深知，所有管理理念的实现最终

都归结到人，美的传递在于人，因此一直致力于打造一支拿得出手的“正规军”。在他的主持下，近三年，浙师印象物业一方面通过“四五〇”人才工程，合理调整人员结构，形成老中青相结合的人才梯队，将经验、活力融入到每个项目中；另一方面，通过推行合伙人制度、共赢计划、“三航”人才培养计划、培训学院、“健步行”活动、员工关爱等多维度充分激发队伍整体活力。几年来，浙师印象物业骨干员工离职率控制在1%，队伍基本稳定，为公司进一步发展奠定

了坚实的基础。

2018年1月的浙江师范大学后勤集团迎新晚会上，安保、维修、绿化、保洁等服务一线各工种的物业员工身着崭新的工作服，踩着音乐节奏，逐一亮相，专业的气场与良好的精神风貌赢得满堂彩。这场口碑爆棚的走秀表演，身为物业负责人的他曾多次现场督阵，“你们每一个都是物业的代言人，你们的一言一行，你们的精神气都代表了浙师印象物业的品牌形象。”王纪东要求员工不管走上舞台还是回归本职工作，一定要

让服务对象感受到浙师印象物业人的真诚与善意。

今年的劳动节，有学生“表白”物业的楼宇值班员：“这样不经意间，以最少的言语最利落的行动，给人以最深的温暖。”他看到后立即转发朋友圈，他说他从中看到了美的传递。事实上，浙师大物业服务师生满意度已经连续3年均达98%以上，连续5年排名后勤集团第一，其本人也多次获评后勤集团“优秀中层干部”。

精益求精盛放美

这两年浙师大的油菜花从20余亩扩大到55亩，从一个山坡开满了两个山头，视觉效果越来越震撼，知名度越来越高，这背后藏着它精益求精的价值理念。作为管理者，他既为团队的成果感到自豪，又不得不给他们“找茬”，不断思考提升空间，保洁、安保、维修、会务等各方面皆是如此。出门在外，他有一个职业习惯，看到养眼的花草漂亮的布置他都会随手拍下来发给团队，给他们提供美丽校园创建的新思路。

自2016年浙师60周年校庆以来，校园里每上新一期花海就会掀起一波热度，尤其是三月的油菜花海，五月的藤本月季花墙，七月的西瓜地，九月的向日葵花田，以及百日草、黄秋英、波斯菊迎新花海“三连击”等，每个季节总有校园一景荣登“C位”。师生校友自不必说，各大媒体也是连篇报道，越来越多的人知道并赞叹“浙师大真美！”他说，看着一代代青年在花园般的环境下学习生活，接受美的熏陶与感染，他自己也觉得很满足。

王纪东明白，物业工作没有最好只有更好，他这样告诫自己也这样要求团

队，于是便有了“浙师大打卡胜地”的每年一进步。来年，浙师印象物业将在紧邻油菜花海的山园种植二月兰，让连绵的花海更立体，更有冲击力，还计划打造几个观景台，进一步提升人性化服务。届时他的精益求精、浙师印象物业的精益求精将跟美丽的花海一齐盛放。

品牌打造名声美

作为一名老物业，他凭借多年的市场敏锐度完成公司战略调整，采取市场细分策略，发挥长处，做深做细，确保一年一台阶，稳健经营。凭借这些年承接项目树立的浙师印象物业品牌形象，现在因为同系统口碑相传主动邀请招投标的项目越来越多。今年5月，台州市成立物业服务企业考核组，以暗访、随机抽样的形式，对小区物业的安保、卫生、行为规范、台账等方面工作进行考核打分，浙师印象物业排名第一，品牌美誉度进一步提升。

王纪东清楚记得，作为浙江省首批参与社会竞争高校物业的一员，他参与拿下的第一个商住综合体项目是金华市永康南龙广场，那是一个4万多平米，30层楼高的物业综合体，当时项目从无到有，他只能边摸索边干，驻点了3个多月才终于基本理顺。如今，浙师印象物业已经开拓了60余个校外项目，在省内外成立了6个分公司、2个子公司，业务范围涵盖教育系统、政府企事业单位、大型场馆等。王纪东的十年物业之路见证了物业公司从零起步发展成为一家具有国家一级资质的企业，从初生牛犊成长为浙江中西部龙头到上榜全国校园物业服务百强企业。“很自豪，就像自己的孩子一样，看着她出成绩、茁壮成长起来。”

爱美之人的自我要求

他在公司管理上精益求精，对自己也有很高的自我要求。不仅立足高校物业，密切关注整个行业的发展，积极引入“互联网+”，主动对接资本市场，始终把握物业发展的前瞻性，还非常注重理论研究，曾在《高校后勤研究》《经济师》《现代物业》《管理科学文摘》等杂志公开发表论文20余篇，出版专著一部《高校物业的理论研究与实践》（副主编，中国工商出版社，2010.10 ISBN 978-7-80215-439-1）。多项课题在浙江省高校后勤协会上立项，其中《高校物业参与社会市场竞争的优势研究》获全国高校后勤优秀理论研究成果（2006-2009年）三等奖。同时积极参与行业标准制定，在他的主持下，浙师印象物业先后推出《浙江省中小校园物业管理服务标准化体系》《浙江省高校校园物业管理服务标准化体系》，实现服务过程程序化、服务管理规范、服务质量标准化。目前兼职受聘中国教育后勤协会物业管理专业委员会专家库专家、浙江省金华市政府采购专家库专家、浙江省金华市房地产协会副会长、浙江省建设厅物业管理示范项目评比专家组成员，曾主持浙江省教育后勤协会物业管理专业委员会物业管理示范项目评比办法起草工作，并作为考核组专家参与全省高校物业管理示范大厦评比工作。

浙师大印象物业服务有限公司的目标是致力于打造“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”。王纪东说，他的理想是打造更好的平台，提供更好的待遇，然后与员工共享发展成果。★（浙江师大印象物业服务有限公司供稿）

资讯

INFORMATION

政府工作报告聚焦物业管理行业五大议题



一场全国人民都在关注的重要会议，终于在北京启幕。

3月5日，第十三届全国人民代表大会第二次会议在北京人民大会堂开幕，国务院总理李克强代表国务院向会议作政府工作报告。

社区养老、社会治理、老旧小区改造……这些与物业管理行业息息相关的话题，也出现在了本次政府工作报告当中。

2019 政府工作报告发布

今年是新中国成立 70 周年，是全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的关键之年。李克强总理在政府工作报告中首先对 2018 年工作进行回顾，并对 2019 年政府工作任务作出了相关部署。

在 2019 年的整体工作当中，李克强总理把稳定就业放在了首要位置，他表示就业是民生之本、财富之源，今年首次将就业优先政策置于宏观政策层面，旨在强化各方面重视就业、支持就业的导向。

在此基础上要实施更大规模减税，

将普惠性减税与结构性减税并举，重点降低制造业和小微企业税收负担。采取对生产、生活性服务业增加税收抵扣等配套措施，确保所有行业税负只减不增。

除此之外，在报告中还提到了发展消费新业态新模式，促进线上线下消费融合发展，全面推进“互联网+”，运用新技术新模式改造传统产业。

于此同时，还要以人为核心，提高柔性化治理、精细化服务水平，丰富人民群众精神文化生活，让城市更加宜居，更具包容和人文关怀。

在报告中李克强总理还指出，目前我国 60 岁以上人口已达 2.5 亿，所以要大力发展养老特别是社区养老服务业，对在社区提供日间照料、康复护理、助餐助行等服务的机构给予税费减免、资金支持、水电气热价格优惠等扶持，新建居住区应配套建设社区养老服务机构。

物业服务保障民生

翻看此次政府工作报告不难发现，不管是社区养老、社会治理，还是老旧

小区改造、发展消费新业态新模式，政府工作报告中所提及的内容都是目前物业服务企业着重开展的业务领域。

物业管理作为社区服务的重要组成部分，在保障就业、改善人民生活、促进居民消费等方面起到了重要作用。

根据第二次全国经济普查主要数据公报，2008 年末我国物业服务企业 58406 个，物业服务企业从业人员 250.12 万人，如果加上清洁、绿化、秩序维护等专业分包出去的一并计算，物业服务的从业人员达到 500 万以上。

根据中国物业管理协会编撰的《2018 年全国物业管理行业发展报告》中的统计数据显示，2017 年全国物业服务企业已经达到 11.8 万家，从业人员约 904.7 万人，物业管理作为劳动密集型行业，对于吸纳大量各类从业人员，扩大社会就业一直贡献着自己的积极力量。

当前，在科学技术和互联网浪潮的推动下，人们的生活方式正在发生重大的变化，众多物业服务企业也借力互联网+的浪潮不断提升自身服务能力，在做好社区服务的基础上，进行着多元化尝试，用邻里活动、社区电商、社区金融、社区养老等多种多样的服务形式来满足业主日益增长的生活需求。

像彩生活的“彩惠人生”平台、中航物业的“π”平台、天骄爱生活的“小 A 帮”APP、蓝光嘉宝的“生活家服务体系”等正是这一思路下的有效例证。

物业服务企业这些延伸业务的开展，既方便了居民的日常生活，满足业主物业服务、社区生活服务、邻里社交、旅游出行、家政服务全方位服务需求，又挖掘和带动了与物业管理关联的各类消费支出，对扩大居民消费，拉动经济

增长、实现人民美好生活都起到了重要作用。

而在目前政府着重提到的社区养老方面，物业服务企业也有着天然优势。

物业服务企业可以通过发挥自身对场地、服务以及设施管理拥有主导权的优势，整合或介入相关资源，逐渐形成以社区为依托，以老年人日间照料、生活护理、家政服务为主要内容，以上门服务和社区日托为主要形式的居家养老服务体系。

据了解，诸如万科物业、绿城服务等众多头部物业服务企业都在积极开展相关业务，通过社区养老、居家养老等多种途径，有效的减轻了人口老龄化带来的养老压力等问题。

例如智汇坊养老服务中心就是万科在2014年打造的一家社区养老设施，由小区社区活动中心改建而成，它不仅可以提供日间照料的服务，还包括短期入住、长期入住等多样化功能，可以满足周边社区中老人的不同需求。

政策利好 助力物业管理行业强势发展

除了目前物业管理行业所涉及到的

些内容外，2019年的政府工作报告在一定程度上也对物业管理行业相关工作给予了全新启示。

从这次报告提到的有关养老、老旧小区改造、社会的治理和柔性治理、丰富人民精神生活等内容中可以明显的感受到，政府越来越关注人们的生活品质。

而生活品质就包括城镇设施的正常使用，为特有问题，包括老人、小孩还有一些行动不便人士所提供的专项服务，以及为整个城镇提供基础服务的能力，而这些恰恰都是物业服务企业应该具备的专业能力。

对此深圳市之平物业发展有限公司董事、执行总裁余绍元认为，对于物业服务企业来说，此次政府工作报告是一个非常好的机会点，能够促使物业服务企业更好、更深入的介入城镇的治理和对城镇居民全方位的服务。

余绍元向物业深度报道表示，“对于大部分物业服务企业来说，怎么提高对于城镇、建筑物及其配套设备设施的维护和打理的专业度与效率，以及有这种改造城镇设备设施的能力，用最低的成本获得最大的效果，这个是我们物业服务企业需要去考虑事情。”

除此之外他还表示，此次政府工作

报告对于物业服务企业另一点启示，就是在于城市的综合治理，也就是城市柔性服务方面。

“我们原来做的是社区服务，今天我们可以把社区服务扩大到对于城市的服务、公共的服务。例如专业领域的城市综合服务，泛专业领域的养老服务、医疗服务、社区氛围营造等等，这些都是我们物业服务企业需要更加关注的专业问题。”余绍元说，“总的来说此次政府工作报告是一个很好的机会，为物业服务企业更好的体现自身价值，拓展专业领域服务等方面都是一个启发和鼓舞。”

从2019年开篇到现在，前有新年习总书记慰问、粤港澳大湾区规划落地的双重利好，后有政府工作报告着重民生，为物业服务企业介入城镇治理制造良机，所有政策都在推动着行业不断快速向前发展。

而等到本次政府工作报告涉及的“完善立体化社会治安防控体系”、“发展民营银行和社区银行”、“加快在各行业各领域推进互联网+”等相关政策陆续落实，物业管理行业能够借力政策风向的快车道发展到何种地步，值得期待。★

（文 / 袁益 郭依婷，来源：物业深度报道）

团结在党中央周围 在新时代建功立业

党的十八大以来，习近平总书记对弘扬爱国奋斗精神作出一系列重要指示指出，幸福都是奋斗出来的，社会主义是干出来的，新时代是奋斗者的时代，要把爱国之情、报国之志融入祖国改革发展的伟大事业之中、融入人民创造历史的伟大奋斗之中。今年政府工作报告提出，过去一年，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，全国各族人民以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，砥砺奋进，攻坚克难，完成全年经济社会发展主要目标任务，决胜全

面建成小康社会又取得新的重大进展。

中国社会科学院学部委员程恩富 代表：坚持为人民做学问

新时代为我们的学术研究、理论宣传和政策探讨提供了良好思想氛围和经济条件。作为哲学社会科学工作者，我们要紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围，牢记初心使命，坚持为人民做学问和为中国特色社会主义服务的基本取向，积极探索真理，为国计民生、为国内外政策制定提供良好的对策建议。

同时，在学术研究方面，要在学科体系、范畴体系、话语体系、方法论体系等方面作出实质性创新，使我们的学术成为大国学术、我们的国家建成学术强国。

北京大学党委副书记、北大医学 部党委书记刘玉村委员：医学需要人文情怀

医学教育是教育强国和健康中国建设不可或缺的重要内容。当前，医学教育一定程度上存在着重专业轻人文、重教书轻育人、重智育轻德育的现象。医

学教育必须坚持将立德树人作为检验高校工作的根本标准,通过教学方法、内容、过程及考核方式等方面的改革,引导学生充分释放学习热情和创造潜力;通过发挥教室“小课堂”、校园“中课堂”、社会“大课堂”的育人功能,培养扎根中国大地、服务人民、具备国际视野、充满人文情怀的优秀医学人才,为健康中国建设作出应有贡献。

敦煌研究院保护研究部部长苏伯民代表:保护文物传承文化

改革开放 40 多年来,我国文物保护工作有了长足发展。文物保护是传承民族文化的重要内容。做好文物保护工作,首先要树立科学保护的思想,加强保护工作的基础科学研究,建立文物长期稳定保存的科学理论和方法。其次是加强文物研究,特别是文物价值的研究工作,从历史、科学、艺术三方面深入研究文物价值,传播文物承载的文化意义,使更多人认识和了解文物价值,更加珍爱文物,让文物和其承载的价值不断传承下去。

重庆市九龙坡区谢家湾小学校长刘希娅代表:探索素质教育新模式

素质教育是教育的核心,要关注孩子在每一节课上学习方式的转变。我们坚持“六年影响一生”办学理念,在保障国家课程和课标全面落实的前提下,系统研究三级课程的结合度和衔接拓展,通过课程整合改变课程实施途径,优化课程内容资源,改“讲练背”的学习方式为“体验合作实践”型学习方式,破解了减负提质瓶颈性难题,创立了学生负担轻、成绩优、能力强、习惯好的素质教育新模式。我们将深入推进课程改革,让每一堂课更加符合教育规律、更加符合人才成长规律。

广东药科大学校长郭姣代表:中西医协作保健康

中西医结合医学是中国特有的医学体系,吸取中医学、西医学两者之长。我们的团队在“糖脂代谢病”防治上不断取得突破,前不久还发布了世界首个《糖脂代谢病中西医结合诊疗技术规范》,

推动了中西医结合标准化。今后,我们将继续大力推动中西医结合诊疗方法,通过逐级建立中西医协作机制、开展重大疾病中西医联合攻关、搭建协同攻关重点实验室等方法,加快推动中西医结合的国家重大疾病防治体系建设,提高我国重大疾病的综合防治水平。

天津大学副校长张凤宝委员:完善高校后勤保障

后勤工作是高校发展的基础支撑之一。我们要在这项基础性工作中发光发热,通过建设智慧、绿色、舒适、平安、健康、和谐的校园环境,将社会主义核心价值观、学校深厚的历史底蕴和精神文化融入环境建设之中,让校园环境富有人文气息,潜移默化地实现育人作用。高校的发展要求我们将人工智能、大数据等先进方法运用到后勤管理中,助力高校教育管理向智能化、精细化、可视化方向转变,不断提高高校管理服务水平,为立德树人提供更加坚实的基础。★

(《光明日报》记者邓晖、晋浩天、陈慧娟、王璘采访整理)

开学啦! 中航物业准备就绪!

开学了,中航物业准备就绪,不求回报默默助你梦想成真,为你的星辰大海荡平前方阻碍。

为迎接学子们的到来,深大前海校区、西丽校区项目人员整装待发,以饱满的工作热情、积极的工作态度忙碌着开学准备工作。工程部各区域进行安全检查、设施设备检查,为学生用电提供保障;宿管员和保洁员一起集中提升宿舍区的卫生,清理高空蜘蛛网、打扫便民服务区、进行校园大消杀等。

在南科大同学们假期余额归零之时,中航物业的小伙伴为迎接你们回家做好



万全准备,进行课室桌椅安置及设备检查、行政楼物资规整、校园清洁、设施设备检查维保等等。值得一提的是,在南方科技大学校长陈十一巡课期间,非常关注校园环境卫生,巡课结束对后勤工作大力表扬,并称今年的环境卫生有

了很大进步。

又是一年开学季,中山大学、香港中文大学(深圳)项目开学前对各教学楼课室内课桌椅、照明、设施设备、时钟、洗手间等检查及维修;各教学楼多媒体设备、学生宿舍设施设备检查及系统维

护升级,保障开学正常上课;

“千里之行,始于足下”,跟随物业人的脚步,途径学校各处,一路走来,教学楼、实验楼、操场、宿舍……处处都有物业人的身影。这是中航物业的荣光,为你揽下所有,助你不负众望。★

浙江省第六届高校后勤物业服务人员技能比武在温州大学举办



1月5日,浙江省第六届高校后勤物业服务人员技能比武在温州大学举行,温州大学副校长、浙江省教育后勤基建协会副会长蔡曙光、浙江省教育厅计划财务处主任周仙宝、协会物业管理专业委员会主任、杭州电子科技大学文一公司党总支书记、董事长李中昌、协会物业管理专业委员会副主任、浙江工业大学容大后勤集团总经理许天雷、总裁判长、浙江大学后勤集团总经理林旭昌、温州大学后勤集团总经理徐小兵、温州大学后勤集团党总支书记陈兴桂、浙江省教育后勤基建协会秘书处主任王跃光等领导以及来自全省30所高校的选手、领队等100余人参加了大赛活动。

开幕式上,蔡曙光致欢迎词,他简

要介绍了温州大学的基本情况,并预祝浙江省第六届高校后勤物业服务人员技能比武圆满成功。周仙宝代表教育厅讲话,他对新物业管理专业委员会成立以来的工作和本届技能比武工作表示了肯定,他指出,通过本次技能比武必将促进全省高校物业行业快速健康发展、必将促进物业行业数字化、专业化、标准化管理、必将打造成一支能打硬仗、善打硬仗的高校物业骨干队伍。李中昌代表物业管理专业委员会讲话,他对裁判员和参赛选手提出了要求,他表示浙江省第六届高校物业服务人员技能比武大赛的举办,吹响了浙江高校后勤物业人进军具有浙江特色的一流高校物业服务保障水平的号角。新时代物专会将带领

浙江高校后勤物业人走在全国高校后勤物业服务的前列,勇立全国高校后勤物业发展的潮头。

经过一天紧张而激烈的角逐,大赛教室清洁比武共决出浙江师范大学戚桂忠等6名一等奖,12名二等奖,17名三等奖。玻璃清洁、尘推、洗地机洗涤项目共决出浙江大学石华林等2名一等奖,4名二等奖,6名三等奖。浙江大学石华林、中国计量大学丁邦群、浙江大学城市学院石赛春获得全能奖前三名。

本届比赛由浙江省教育后勤基建协会物业管理专业委员会主办,温州大学后勤集团承办,以“匠心成就初心,坚持成就专业”为主题,邀请到了全省30所高校、共计68名选手参加。本次技能比武大赛不仅展示了各参赛学校保洁工作的风采,促进了相互间的学习,还向大家展示了专业化工具的应用、标准化作业的普及和机械化作业操作的可行性和重要性,引导浙江省高校后勤物业人员进行深入切磋、取长补短,在行业内形成“比学赶帮超”的良好氛围,用匠心精神引领物业行业创新发展,促进高校后勤服务能力向专业化、标准化、机械化迈进,提升整体的服务水平和服务形象,更好地服务保障浙江省高等教育事业。★(作者系浙江省教育后勤基建协会物业管理专业委员会 王术海)

采用自动化 提升质与效 保利物业致力成为美好校园同行者

伴随着春的脚步，天津体育学院迎来了校园服务的又一个开学季。为了迎战开学，保利物业大力引入自动化清洁设备投入到寒假期间的校园保洁工作中，通过采用机器作业，整体提升物业服务的质量和效率。

天津体育学院因其体育专业的特殊性，拥有 11 个标准赛事场馆，相比一般院校更多，因此，对于场馆维护、保养会更要求专业性。在假期内对楼宇、场馆的洗地工作和外围道路的清洁工作自然成为重中之重。围绕规范化管理目标，一方面保利物业组织加大垃圾清运力度，增加垃圾清运车次，加大巡查频率，对垃圾产生量大的地点进行重点巡查清运，另一方面，项目采用自动化清洁设备，安排高压洗地机、洒水车、机扫车、洗地机等设备轮流作业，对校园内、外部进行清扫作业，大大提高了人均作业面积，降低了人工成本，提升了物业管理的技术含量，强化了内涵管理。为适应新技术新手段，保利物业培养了操作自动化设备的专业机械手，通过专项系统



培训，提升清洁管理人员的整体操作能力和员工素质。

保利物业从 1996 年成立自今，经过了 23 年的专业沉淀，形成了一整套标准化体系文件，保利物业对标国家行业标准，坚持创新高校服务理念，构建了全面系统的校园物业服务管理体系，打造出“人文、安全、高效、品质”的保利

校园物业管理服务。作为曾服务过天津全运会赛场的物业企业，保利物业以校园物业标准化要求为核心，用制度促工作、用规范强流程、用专业提效率，用管理增品质，进一步提升了物业行政效能，为校园物业管理提供了优质服务的长效供给，致力成为美好校园同行者。★

标准领航 铸就卓越 明德集团召开 2019 年度标准建设年动员大会

2019 年是中国物业管理协会定义的“标准建设年”，为响应中物协号召，进一步提高全员标准意识，做好企业标准的制修订、宣贯与落地工作，更好地将标准化服务理念融入物业管理中，助力服务质量不断提升，3 月 2 日，山东明德物业管理集团召开“标准领航，铸就卓越”2019 年度标准建设年动员大会。

明德集团将秉承“超值服务，精益求精”的服务理念，启动升级企业标准、导入“四化”理念，开展暖心服务，提升业主满意度等工作。

今年是中国物业管理协会定义的“标准建设年”，同时也是山东省建设厅定义的“标准建设年”。集团董事长刘德明部署五大措施，全面推动明德标准建

设再升级。

第一，以标准化带动四化落地。标准化是“四化”建设的基础，2019 年应通过标准化的落地进一步推动“四化”建设的落地，标准化落地的过程应通过城市公司和服务中心来实现。

第二，以标准化推动减员增效。以标准化推动定岗定编，科学合理地配置

人员，实现减员增效。

第三，以标准化促进标杆项目建设。标杆项目应发挥标杆示范作用，推动市场拓展。

第四，以标准化促进企业品牌提升。集团要进一步参加国家、地方、行业标准的起草工作，省内所有城市公司应积极参加各地市组织的标准化建设活动。

第五，以标准化打造优秀项目。提升服务品质，提高续约率。

刘德明最后强调，2019年集团围绕标准建设年活动，要坚守“守住底线，挑战极限”的思维和理念，做好2019年工作。

标准领航，铸就卓越。明德集团始终致力于标准化建设。2019年作为“标准建设年”，明德集团将再接再厉，不



忘初心，努力为业主创造文明、安全、舒适、方便的生活和工作环境，为全面

提高物业服务水平和服务标准做出新的贡献。★

“体积小威力大” 走街串巷保平安



近年以来城市社区火灾频发，不断造成人员和财产损失。为了在最短时间内消除隐患、控制火情，国家大力倡导和要求各地区建设微型消防站，做到“救早灭小”。公安部特别颁布了《社区微型消防站建设标准》，要求各地建立和完善城市消防安全体系，增强城市抵御火灾和处置各种灾害事故的综合能力，

保障城市消防安全。

为了顺应市场需求和国家建设微型消防站的号召，绿友集团自主研发出了全电动高压细水雾微型消防车。自产品研制成功以来，广泛受到街道社区、学校、工厂、物流园、体育场、旅游景区等用户的欢迎和关注。近期以来北京天通苑社区、顺义区双丰街道办事处、胜

利街道办事处、河北奥体中心等众多用户选购了绿友全电动消防车作为日常消防工作用车。绿友全电动微型消防车采用高压细水雾式的灭火机理，用水少、灭火效率高、车辆体积小适合在狭窄区域工作。绿友全电动微型消防车，无需加注汽油，使用简单方便。机动灵活的绿友消防车走街串巷，为保社区平安“日夜奔波”。真正发挥“走街串巷”、“灭早灭小”优势和作用。

绿友微型消防车除配备常用的灭火器材外，还配备宣传循环播放器和宣屏，用于社区的治安、消防宣传，提高居民的安全意识和安全知识。

“有绿友为友，无后顾之忧”。为了让购买了绿友微型电动消防车的用户用户、管好车辆，绿友的售后服务人员定期到客户处检修保养车辆，确保车辆随时处于最佳状态，以便随时使用。绿友人员经常与各街道、社区一起进行消防演习、拉练，充分了解消防需求，不断提升产品品质。★



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



最高人民检察院



中国科学技术馆



中国人民银行总行



国家司法部



国家环保部

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





中国物业管理专家

大学之道 在明明德

中国高校物业管理第1品牌

全国物业服务企业综合实力排名15强

全国校园物业服务百强单位企业排名第一

国家级服务标准化试点单位

中国教育物业服务优秀企业

中国物业管理协会副会长单位

中国教育后勤协会物业管理专业委员会秘书长单位

山东省房地产业协会副会长单位

山东省房地产业协会物业管理行业分会轮值会长单位



24小时服务电话：4000-900-977

总部地址：山东省济南市经十路鲁商国奥城2号楼11层

山东明德物业管理集团有限公司