

中国校园 物业管理



China campus property management

2020年12月 总第二十三期

【特别策划】

壁画十四五 迈向新征程



中国校园物业管理微信
扫码加关注·订阅杂志

统一售价: RMB 20.00元

ISSN 1004-0927

23>



9 771004 092001

李永志

北溟文

专业校园清洁解决方案服务商

北京奥仕洁清洁设备有限公司



杭州电子科技大学



西南民族大学



北京师范大学



北京理工大学



国科大杭州高等研究院



宁波大学



北京邮电大学



联合大学文理学院



温州大学



浙江传媒学院



中国计量大学



北京建筑大学



浙江大学

免费服务热线：4006981630



扫一扫添加微信

“新时代高校服务育人架构与机制” 案例征集启事

一、活动目的

本次案例征集活动由王胜本教授主持的全国教育规划课题“新时代高校服务育人架构与机制研究”课题组发起，旨在面向全国高校、社会服务企业、学生群体征集“服务育人”案例，通过筛选、归纳、分类、汇总，选树优秀经典案例，构建高校服务育人案例库，开创高校服务育人实证研究先河，为服务育人工作提供多元化、多层次、多主体实践参考，以不断总结经验，摸索共性规律，提高服务育人效能，提升学生综合素质。

二、征集范围

(一) 高校服务育人案例，含：高校服务育人理念设计、服务育人体制机制、服务育人组织机构、服务育人资源、服务育人政策、服务育人文化、服务育人监管、服务育人绩效考核、服务育人典型人物等。

(二) 社会服务企业案例，含：校企对接、企业服务理念、服务管理过程、服务育人绩效考核、队伍建设、奖惩机制、文化建设、品牌选树、宣传影响、典型人物等。

(三) 高校学生服务育人案例，含：学生活动的组织、自我服务文化、服务育人效果评价、典型人物等。

三、征集原则

(一) 真实性

参选案例内容必须真实客观，不存在版权、学术争议。

(二) 专业性

参选案例必须围绕“服务育人”主题，体现一定的专业性。

(三) 适用性

参选案例一般应具备可推广、可复制性，适用于多数高校；部分特殊案例，专题征集。

四、征集要求

(一) 征集形式与要求

本次案例报送形式分为文字材料、图片材料和视频材料三类。

1、文字材料：总体量限制在 3000 字以内，需包括单位 / 企业 / 组织基本情况、具体做法、效果及影响等内容，主题明确、层次分明、准确完整。

2、图片材料：同一主题照片不少于 5 张，分辨率不小于 1920*1080，每张照片辅以简要说明。

3、视频材料：分辨率不小于 1920*1080，时常不超过 10 分钟，同时上报视频文案。

(二) 报送要求

参选案例应填写《“新时代高校服务育人架构与机制”优秀案例申报表》，盖章扫描后，以“案例名称 + 单位名称”的方式命名，以 PDF 格式发送到指定邮箱：zyj1016345@qq.com。

(三) 征集期限

本次案例征集自 2020 年 8 月 8 日起，至 2021 年 1 月 31 日止。

五、奖项设置

(一) 十大案例：突出典型案例 10 个

(二) 优秀案例：优秀案例 50 个

(三) 优秀组织单位：设置若干名

六、联系人

郑宇佳 18835318469

孙伟峰 15232433399



案例征集



社会企业调查问卷



高校调查问卷

“新时代高校服务育人架构与机制研究”课题组
二〇二〇年十二月



中国校园 物业管理

China campus property management

2020年12月 总第23期



《中国校园物业管理》

封面图片：云南大学

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



重庆新大正物业集团股份有限公司



北京奥仕洁清洁设备有限公司



深圳华颐智能系统有限公司

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 刘建平 牛维麟
主任 黎玖高
副主任 王 强 石 永 刘宏进 刘君彬 刘宗明 刘精棋
刘德明 李锁全 宋希博 林 浩 林旭昌 尚宇光
周富强 宗文干 柏志成 莫 凡 郭金丰
(按姓氏笔画排列)
委员 王社柱 王泽一 韦 菊 刘 牲 李春俐 吴文初
张 洪 陈以能 武春明 苗胜雄 罗树明 赵 斌
赵海成 洪江如 钱明俊 高 松 高文田 高志东
唐 浪 唐立新 董胜明 富琴军 裴 佩
(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 姜之月
美术编辑 孙祥云
投稿邮箱 zgxywygl@163.com
订阅电话 0531-68695815 18366107680
网站 www.jyhqzwz.com
官方微信 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。

抓住新机遇 迎接新挑战 夺取新发展

宋希博

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

2021年，我国将迈入“十四五”时期，开启新的征程，十九届五中全会就“十四五”发展规划和二〇三五年远景目标提出了建议，各行各业各部门也都在紧锣密鼓绘制发展蓝图。在这个继往开来的历史时刻，校园物业也将迎来前所未有的发展机遇，会碰到错综复杂的矛盾挑战。我们应提前谋划，大胆实践，与时代同行，以梦为马，以汗为泉，奋力实现师生对美好生活的向往，奋力书写属于新时代物业人的华章。

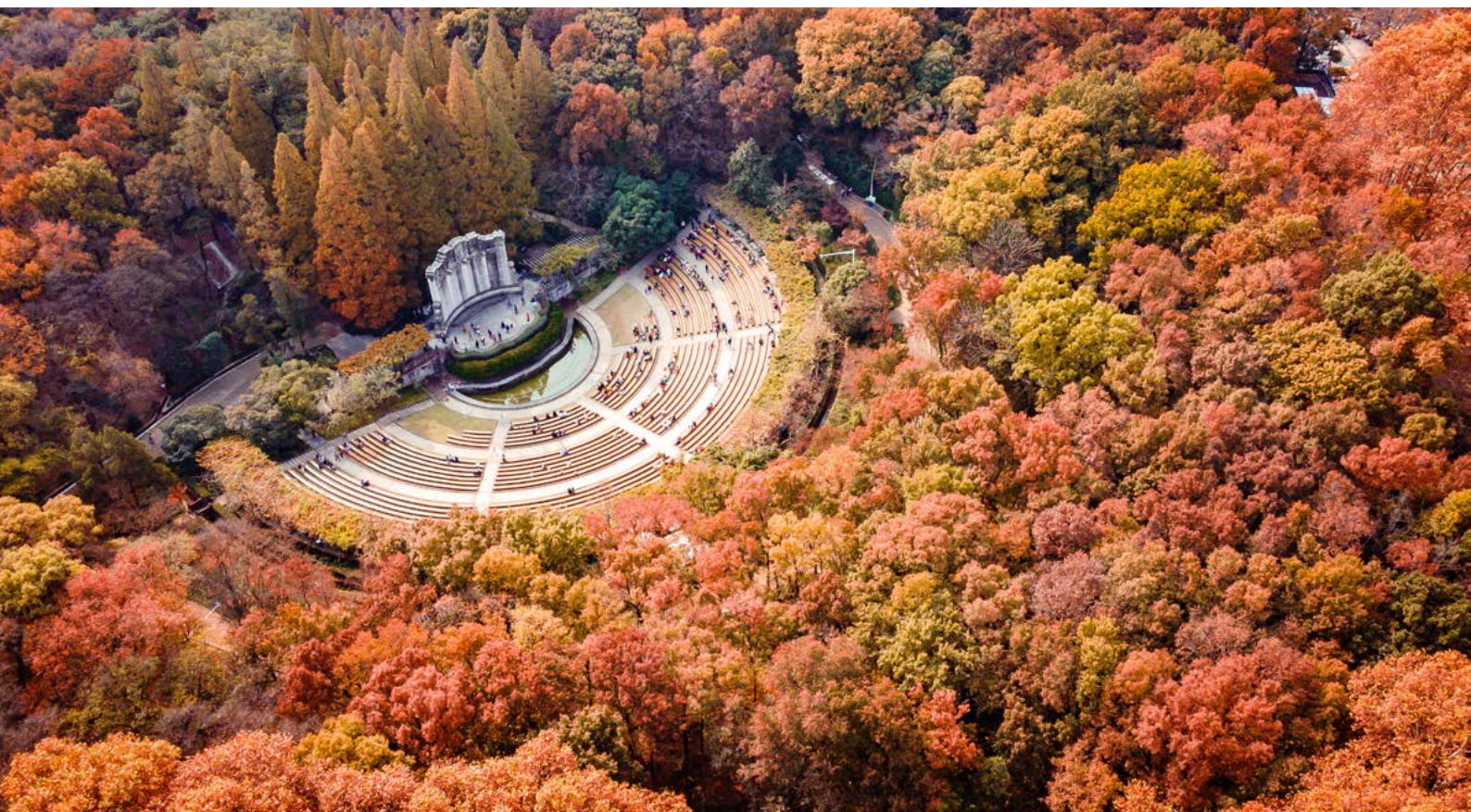
促进物业服务高质量发展。传统物业服务，常常被冠以低收费、低标准、维持型、任务型等特征。高质量发展下的物业服务，不论形式上还是内容上，都应该有质的提高，物业服务的广度、深度、精度都会有所不同。物业服务的高质量，首先应体现在产品的高质量上，要以师生为中心，以高质量产品引领需求、创造需求、满足需求，服务产品项目应体现菜单式、人性化、个性化特点，还要具有一定前瞻性、引领性；其次，应体现在能效的高水平上，用较小投入获得较大产出，提高投入产出比，减少浪费，物超所值，既是提高企业竞争力的需要，也是对客户负责的需要，更是建设节约型社会的需要；再次，应体现在定位的高标准上，校园物业不同于一般社会物业，育人是其特有的一份责任担当。在全员全过程全方位育人中，校园物业自有其独特作用和地位，我们的管理和服务、行为准则和价值取向、工作态度和-work成果，都会润物细无声，对学生产生潜移默化的影响，位卑未敢忘忧国，虽然我们做着学校里最基础最没有科技含量的服务保障工作，但同样担负着培养学生思想道德素质、科学文化素质和身心健康素质的重任。

提高物业服务科技含量。物业服务属于劳动密集型行业，随着我国人口红利减少，物业企业面临发展瓶颈，招人难、留人难成为行业共同难题，因不能满足师生对美好生活的向往，

物业常常成为投诉抱怨对象。解决之道在于改革创新，充分利用现代科学技术，利用新技术手段改变运行管理方式。例如：利用先进机械设备代替人工作业，将简单重复的劳动交给机器来做，化解难题，提高工作效率；利用先进技术产品，实现远程监控、自动控制，提高工作水平；利用大数据技术，分析师生需求，掌握设备状态，提前研判，未雨绸缪，主动应对，提高服务质量等等。伴随物联网、AI 技术、无人机（车）等技术和产品的应用，实现物业服务自动化、智能化、智慧化指日可待，物业企业必将突破瓶颈，蓬勃发展。

把握物业服务新发展格局。对很多物业企业来讲，我们还不够强，不够大，还处于成长发育阶段，应抓住机会，充分利用国内大市场，快速成长起来。新发展格局，首先强调的是立足国内，增强内需，形成内循环，这种内需，应该是以需求为导向的有效内需，不是以供给为出发点的填鸭式供需。校园物业企业要通过物业服务供给侧结构性改革，彻底改变物业提供什么，师生接受什么的服务模式，依需定供、依需变供，供需相配，和谐共赢。其次，新发展格局强调的是内外互动，相互促进，共同发展，以开放姿态拥抱世界，以包容胸怀接纳百川，不闭关锁国，不固步自封，内外呼应，协同并进，专业的人做专业的事，不贪大求全，把产品做精，让师生受益。再次，新发展格局也告诉我们，不论是走出去还是引进来，都是为了促进发展，增进人民福祉，对我们来讲，若想继续走下去，必须练好内功，先做好自己的事，撸起袖子加油干。

乘风破浪，长空万里，直下看山河，面对百年未有之大变局，物业人应抓住机遇，找准方向，谋好开局，直挂云帆，乘势而上，在服务他人中成就自己，在奉献祖国中铸就伟业。校园物业的明天一定更加美好！★



【特别策划】擘画十四五 迈向新征程

7 谋篇“十四五” 坚守服务育人初心	刘建平	24 数字化转型是校园物业管理发展的必经之路	林旭昌
8 奋进“十四五” 开创教育后勤高质量发展新局面	黎玖高	26 谋新求变 疫情影响下校园物业管理的探索与实践	刘君彬
9 担服务使命 与时代同行	王胜本	28 “十四五” 规划建议与校园物业管理 发展展望	刘 牲
10 共治共情 构建“后疫情时代”校园物业服务新格局	刘德明	30 关于疫情防控常态化下高校物业管理的几点思考	唐 浪
11 常态化疫情防控下 高校后勤保障治理 体系与治理能力提升的思考与实践	刘宗明	32 加强制度自信 筑牢防疫堤坝 统筹做好抗疫工作	高 松
13 全力做好常态化疫情防控的 物业管理服务工作	王 强	34 企校联合抗疫情 精诚服务创佳绩	钱明俊
15 疫情大背景下 北京物专会的探索与研究	刘宏进	36 后疫情时代 校园物业管理行业的发展趋势与展望	罗树明
17 新冠疫情影响下 校园物业管理面临的机遇与挑战	李锁全	38 谈后疫情时代的大学生公寓管理	韦 菊
19 浅谈疫情后高校物业发展	郭金丰	40 守好“责任田” 护好“一校人”	赵 斌
20 “高质量”视野下的高校服务育人研究	石 永	42 服务校园 物业先行	陈以能
22 后疫情时代高校物业管理的机遇与挑战	林 浩	44 疫情下校园物业管理工作的总结与思考	唐立新
		47 校园物业管理迎来跨越式发展的历史机遇	高志东
		48 “后疫情”时代下的高校物业管理	董胜明

协会志

- 52 认真学习贯彻党的十九届五中全会精神
全面谋划教育后勤“十四五”改革发展蓝图
中国教育后勤改革发展论坛召开
- 55 物专会成功举办“校园物业管理
新模式新技术及质量监管培训班”

常来常住

- 59 校园景观花箱应用

齐物论

- 62 论高校思政教育在后勤服务中的有效渗透 吴永杰
- 64 高校后勤物业物资库存管理优化思考 石初娟
- 67 浅谈高校后勤物业 在学生公寓安全管理中的作用 吴志忠 罗俊
- 70 绿色施工理念 在宿舍楼装修工程的探讨与应用 贾永超
崔小强 胡世君

第一线

- 73 践行三全育人之物业服务篇 付小莲
- 75 数智后勤 服务育人
明德物业实力认证“学苑管家”
- 77 让学校专注教育 让美好持续发生
- 80 践行“与美好校园同行”理念
开启高校管理标杆征程
- 83 创新校园服务 建设美好校园
- 85 机械化作业 助力高校物业减员增效

资讯

- 87 教育部召开教育系统疫情防控和学校传染病防控
视频会议
- 88 创新校园服务 建设美好校园
- 三载服务获认可 保利物业再度中标天津中医药大学
- 北京奥仕洁公司针对冬季免维护电池的使用注意事项
开展免费视频培训活动



【特别策划】

擘画十四五 迈向新征程

“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来。”经历了新冠疫情的大考，挥手告别 2020 年，校园后勤物业人感慨良多，记忆的画面不断闪现：风雨中 24 小时坚守，物业人迅速行动，登记排查筑牢第一道防线；工作中消毒消杀，物业人不知疲惫，确保生活环境不留死角；隔离中送菜送药筹措物资，物业人勇于担当，搭建起供给保障运输线……在大考面前，物业人交上了优秀的答卷。

危机中有良机，大考过后是思考。校园后勤物业人在实战中总结经验，深入思考校园物业管理的现在和未来，谋新求变。站在新的历史起点上，迈进“十四五”开局之年，中国教育后勤协会物业管理专业委员会的领导、专家从不同的角度、不同的高度对校园物业管理进行思考、总结、展望，本刊汇集于此，供各位校园物业同仁学习分享交流。

谋篇“十四五” 坚守服务育人初心

■ 文 / 刘建平



刘建平

中国教育后勤协会会长

过去的一年中，在中国教育后勤协会物专会新一届委员会的领导下，物专会在疫情科学防控、组织建设、咨政辅政、标准编写、课题攻关、行业培训等方面做出了非常有价值、有意

义的工作，体现了物专会高效、高质、专业、敬业的工作精神和作风。

站在新的历史起点上，党的十九届五中全会为我国教育事业未来五年和中长期发展擘画了宏伟蓝图，明确了“十四五”时期建设高质量教育体系的战略任务，对教育事业提出了现代化、高质量、内涵式发展的总体要求。物业管理工作是校园后勤保障的重要基础，物专会要深刻领会党的十九届五中全会精神，将教育事业的高质量发展作为目标和要求，不断研究新课题，吸纳新理念，应用新技术，采用新模式，推动物业管理工作的转型升级。

作为教育事业不可或缺的组成部分，物专会要秉承立德树人的宗旨，不忘初心肩负使命，对未来工作进行统筹规划，充分发挥物专会的组织和引导作用，在不断满足师生对美好校园生活向往的同时，充分发挥“管理育人、服务育人、环境育人”的作用，培养学生勤俭节约、珍惜劳动成果的美德，真正实现人的全面发展，从而推动教育事业的高质量发展。★



奋进“十四五” 开创教育后勤高质量发展新局面

■ 文 / 黎玖高



黎玖高

中国教育后勤协会副会长兼常务副秘书长
中国教育后勤协会物专会主任

2020年是极不平凡的一年，一场新冠疫情来势汹汹，打破了假期校园的宁静。危急之中，身处“后勤的后勤”的物业人挺身而出，快速响应、科学防控、精准施策，筑起疫情防控的第一道防线，凸显物业管理工作在校园服务中的不可替代性和异常重要性，涌现出大批值得敬佩的物业人和优秀事迹。在这里，我代表中国教育后勤协会物业管理专业委员会，向奋战在一线的校园物业人表示诚挚的敬意。

在这场“战疫”中，作为高校物业管理的行业组织，物专会快速反应、积极应对，根据党中央、国务院及教育部的部署，在中国教育后勤协会的领导下，1月31日，物专会快速组织力量编写，发布了《校园物业管理区域疫情防控工作指引》，供全国高校后勤系统参考。由物专会专家组牵头，4月21日物专会发布《高等学校校园物业新冠肺炎疫情防控工作指南》，对校园物业防控工作提出规范性、指导性意见。

为了便于各地区、各学校之间交流防控经验，确保科学防控、精准施策，物专会积极组织线上交流，成功召开“做好高校开学疫情防控物业服务保障工作视频会议”，4500余人同时在线参会。空间隔离，交流无限，我们看到了全国校园物业人的坚

守与执着，规范与创新。这是多年来校园物业管理提倡标准化、规范化、专业化的成果，在大疫情面前，我们沉着冷静科学应对，经受住了考验，不负“守好责任田，护好一校人”的使命，并为今后的管理积累了经验，产生了一批研究成果。

回望2020年，感慨万千，更能领会“百年未有之大变局”的高瞻判断和深刻含义。迈进2021年，“十四五”规划掀开新的篇章，这是开启全面建设社会主义现代化国家新征程的第一个五年规划，2021年是我国现代化建设进程中具有特殊重要性的一年，“高质量发展”这一主题贯穿“十四五”时期经济社会发展各领域和全过程。作为高等教育工作者，作为教育事业发展的重要组成部分，我们必须深入思考、回答好时代赋予的新命题，要在科学把握新发展阶段、坚定贯彻新发展理念、加快构建新发展格局中抓住新机遇。

在新格局、新机遇中，作为高等教育事业的基础组成部分，作为“后勤的后勤”，校园物业管理要深入研究教育后勤面临的两个新形势：一是师生对美好校园生活的向往，二是我们身处伟大的科技变革之中。师生的美好向往就是我们的奋斗目标，需求的变化将倒逼后勤服务的供给侧改革，这种需求包括物质层面的需求，更包括精神文化层面的需求。科技变革将带来新的服务模式、服务理念，这是我们通往美好生活的工具，我们要认识它、驾驭它，真正实现科技善用。

作为行业组织，物专会更要建成“值得信赖、有凝聚力，有文化、有特色”的行业组织为目标，提高站位，开阔视野，以开放包容的心态吸纳各方资源，搭建协会共享平台，做好行业的科研、培训工作，成为推动行业发展的引领者和智囊团，肩负起服务育人的职责和使命。

“十四五”是新的开局，我国高等教育将开创高质量发展的新局面。作为校园物业人，“高质量发展”是我们的奋斗蓝图，更是我们的奋斗目标，让我们共同努力，共同开创教育后勤高质量发展的新局面，为我国教育事业现代化贡献力量。★

担服务使命 与时代同行

■ 文 / 王胜本



王胜本

中国教育后勤协会物专会名誉主任
石家庄铁道大学副校长

岁月如梭，光阴荏苒。中国教育后勤协会物业管理专业委员会与大家共同走过了不同寻常的2020年。这一年我们面临着前所未有的困境，新冠疫情的肆虐，许多城市被按下暂停键，昔日热闹的校园也仿佛被静止，物业管理可谓是防控紧、人员少、问题新。但坚毅勤勉的物业人却总能在重重困难中突围，于疫情防控中破冰，既开展工作又开展研究，默默无闻坚守物业工作第一线，与时代同行，为服务而歌，勇担起了物业人的责任，展现了物业人的情怀，涌现出了许许多多的新时代服务育人的典型案例，成就了自己，也共谱了校园物业管理的赞歌。

中国教育后勤协会物业管理专业委员会深深根植于校园物业服务的沃土，见证了我国校园物业管理行业的发展之路，在中国教育后勤协会的领导下，一步一个脚印，踏出了一条成功的发展之路，队伍逐步健全，影响也日益强大。特别是党的十八大以来，围绕落实“立德树人”根本任务、体现“三全育人、五育并举”的基本要求，物专会科学策划、紧密对接，成功组织了多次专题活动，取得了较好的成效。如今，专业敬业、创新创优已经成为协会的意志品质，攻坚克难、做大做强成为协会的不懈追求。

2021年是我国“十四五”的开局之年，也是建立高质量教

育体系的关键之年。我们将秉承协会优良传统，加强育人建设，把握时代要求，力争推陈出新，高度服务校园物业管理新现实，深度参与高校物业管理改革新实践，超前引导校园物业管理研究新方向，全方位发挥协会在规范行业秩序、反映行业诉求、提供行业服务、承接政府职能转移、维护行业稳定、促进行业健康发展方面的作用，为广大物业人服务，为中国校园物业管理事业服务，以高水平的校园保障促进高质量教育体系建设！

光荣与梦想同在，责任与期待并肩。在新的一年里来临之际，我们与您一同回眸、总结和展望。2021年，展现在我们面前的是校园物业管理大有作为、蓬勃发展的新时代。物专会将更加自觉地肩负起历史使命，围绕中心、服务大局，为推动中国高校物业管理的整体水平、为优化高质量教育环境贡献应有力量！★



共治共情 构建“后疫情时代”校园物业服务新格局

■ 文 / 刘德明



刘德明

中国教育后勤协会物专会秘书长
山东明德物业管理集团董事长

2020年伊始，一场惊心动魄的抗“疫”大战在全国打响，在党中央坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策的总要求下，全国民众众志成城，共克时艰，共同记录了一段峥嵘岁月。在高校后勤防控的特殊战线上，校园物业人始终坚定地站在防控第一线，从冬到秋，从封闭管理到全面复学，丝毫不敢懈怠，彰显了校园物业人的担当与责任，也凸显了校园物业服务在校园共治格局中的新型价值。

新冠肺炎疫情是百年来全球发生的最严重的传染病大流行，是新中国成立以来我国遭遇的传播速度最快、感染范围最广、防控难度最大的重大突发公共卫生事件。在这场大考面前，校园物业服务多年来推进的专业化、标准化、数字化、机械化建设经受住考验，并发挥了积极的作用，呈现了物业服务的全新面貌。

新冠疫情爆发后，在教育部“早谋划早安排”的部署下，全国各高校后勤系统快速响应、周密部署、细致摸排、上下联动，构筑起校园防控的坚实防线。在这条防线上，专业化的物业人队伍承担起环境消杀、分流登记、体温监测、物资配送、网格管理等关键岗位工作，以专业力量“护好一校人”。

科学防治需要标准指引。疫情爆发后，中国教育后勤协会物业管理专业委员会迅速组织专家力量，编写《校园物业管理区域疫情防控工作指引》，并于2020年1月31日发布，为全国高校物业服务提供科学指引。各省级物专会、各地高校后

勤单位、社会服务企业也结合各自情况，编写发布相关疫情防控指引、工作办法等，指导校园物业科学有序防控。

疫情期间，机械化、数字化带来的“无接触服务”，展现了校园物业服务技术推动转型升级的新成果。无人配送、无接触测温、机器人清洁设备、无人机消杀、云端健康追踪、数据轨迹分析等悉数登场，一幅智慧校园、智慧物业的新图景展现在人们面前，物业服务有了新的想象空间。

当进入防控常态化的“后疫情时代”，如何总结校园物业服务的新变化，以此为契机，构建校园物业服务的新格局，值得我们校园物业人思考和探索。在物业服务的基础上，我对防控管理提出两个方面的启发和思考。

校园治理需要新型共治格局。疫情期间的社区管理模式让物业行业“走红”，如何以党建引领构建新型的基层社区治理模式成为行业的热点话题，街道、社区、业主委员会、物业公司“四位一体”的小区党支部等基层治理模式正在探索中。校园防控期间，在学校党委的领导下，高校后勤系统与社会服务企业共同承担起防控职责，基层党组织发挥了先锋模范作用，勇于担当，冲锋在前。在校园日常管理中，建立在学校党委领导下的，以学校后勤管理部门、师生党员代表、社会服务企业共同组成的基层党组织，建立“协商会议机制”，加强沟通交流，协商解决问题，凝聚共识，提升师生满意度，形成新型的共治格局，是非常值得探讨的治理模式。

有温度的服务是有“共情”能力的软服务。在疫情期间，物业的服务范围已经超出了传统的“四保”，物业人承担起快递配送、蔬菜代购、绿植代养、云晒被等暖心服务，公寓管理员承担起留校学生的心理辅导、生活关怀等责任。开学季，物业人还为师生尽心准备了防疫包、欢迎卡等，让师生感受到“满意+惊喜”的亲情服务。在加强基础服务“硬实力”的前提下，如何提高物业服务的“共情”能力，提供有温度的暖心服务，实现服务育人、以文化人，也是物业人需要深刻理解的服务内涵。

后疫情时代，校园物业服务需要跳出传统物业服务的束缚，重新定义校园物业服务的内涵，在持续稳定提供高质量服务的同时，搭建共治格局，提升共情能力，赋予服务温度和情感，增加对话和沟通，以危为机，推动校园物业服务再升级，为师生创造更加美好的校园生活。★

常态化疫情防控下 高校后勤保障治理体系与治理能力提升的思考与实践

■ 文 / 刘宗明



刘宗明

中国教育后勤协会物专会副主任
济南大学党委常委、副校长

引言

2020年，以习近平同志为核心的党中央带领全国各族人民，取得抗击新冠疫情斗争重大胜利。为了交出疫情防控的合格答卷，后勤保障人员付出了艰苦的努力，为高校防疫抗疫的胜利做出了基础性贡献。但是新冠疫情发生以来，高校后勤保障治理体系与治理能力也面临着突出的挑战，后勤部门工作人员的工作量激增，工作难度和责任显著加重。在常态化疫情防控阶段，如何有效提升高校后勤保障治理体系与治理能力，已成为当前高校后勤事业面临的新挑战与新任务。

党的十九届四中全会审议通过了《中共中央关于坚持和完善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若干重大问题的决定》，这是推进国家治理体系和治理能力现代化的行动纲领。高校后勤保障治理体系和治理能力现代化，是国家治理体系和治理能力现代化的应有之义和重要组成部分。结合常态化疫情防控，深入思考后勤保障治理体系与治理能力提升的有效路径，具有重要的现实意义。

高校后勤治理体系与治理能力提升的有效路径

常态化疫情防控下，高校后勤保障治理体系与治理能力提升要重点抓好以下方面的工作。

（一）坚持后勤服务理念

习近平总书记指出，党中央坚持把人民生命安全和身体健康放在第一位。后勤保障工作对于广大师生的生命安全和身体健康至关重要，后勤保障人员需要筑牢政治责任，坚守以人为本的服务理念。

后勤保障部门必须着眼于“广大师生群体”这一服务对象来开展工作。立德树人是高校的根本任务，后勤保障工作要与立德树人根本任务挂钩，后勤保障人员要做“教书育人、管理育人、服务育人”的亲历者与贡献者。在本次疫情防控期间，我们的后勤保障监管人员和物业职工冲在前列、干在实处，得到了广大师生的好评。山东省委书记刘家义同志在指导济南大学疫情防控工作时，对后勤保障工作给予充分肯定。

（二）健全后勤管理制度

高校后勤保障治理体系和治理能力现代化的实现，离不开后勤管理制度的有效运行，需要围绕强化后勤保障管理，创新制度、完善制度、落实制度，通过制度赋能“三育人”。

针对后勤管理制度上的短板弱项，济南大学后勤管理与基建处，对现有的规章制度进行了废改立，组织人员认真梳理、调整，制定有关制度，规范有关流程，靠制度管人、流程做事，提高管理效率；通过网格化监管服务、层次化监管服务以及高质量物业服务标准、监管标准的建设，提升服务水平。在此基础上，积极推进后勤保障装备化建设、标准化建设、信息化建设，同时加强人员专业化建设，从而不断完善后勤治理体系。

（三）打造后勤保障队伍

打好常态化疫情防控持久战，落实高校疫情防控任务，人始终是第一位的要素。打造过硬的后勤保障队伍，是后勤保障部门切实提升治理体系与治理能力的重点。

一要打造优秀干部队伍。总的思路是机构处室合并；人员精简简政；干部队伍政治觉悟提高；人岗相适，加强年轻化、专业化建设。二要提升后勤专业素质。要有较完备的电、暖通、给排水等专业人员；要鼓励后勤保障管理人员善于学习、相互学习；要在实践中学习，在学习中提高专业技能。三要提升物业整体水平。物业公司应该通过创新实践、交流学习、监管反思来不断提升管理水平。这次防疫工作中，服务济南大学的物业公司、餐饮公司和学校密切配合，促进了后勤物业整体水平

的提高。

（四）强化智慧后勤建设

建设“智慧后勤”是高校贯彻落实习近平总书记关于信息化建设重要指示精神的具体行动。疫情常态化下，智慧后勤建设亟待强化。

疫情防控常态化下，无接触式办公的需要对智慧后勤建设提出了更高的要求。一是完善整体规划，制定有效的顶层设计，实践中要在校级层面制定专门针对后勤信息化建设的规划，并很好地进行贯彻实施；二是破除信息不对称，有效协同不同业务应用系统，畅通各部门数据共享和交换系统，对人员、建筑等基础信息统一编码；三是提高技术服务保障能力，很好地为后勤部门提供技术保障服务，加快业务系统更新速度等。

（五）加强后勤文化建设

后勤保障文化是大学文化的重要组成部分，后勤保障的文化氛围会影响其保障服务质量和育人效果。疫情防控下，后勤保障治理体系与治理能力的提升需要加强后勤文化建设。

首先，加强后勤文化建设关键在“以人为本”，要以“三服务（为教育、教学服务；为科学研究服务；为广大师生服务）、三育人（教书育人、管理育人、服务育人）”为宗旨，创建“育人以学生为本”和“办学以教师为本”的后勤保障文化氛围。其次，要用优质的工作服务师生，用先进的事迹教育师生，讲好后勤育人的故事。最后，要通过服务文化、环境文化、安全文化、节能文化、制度文化等内容丰富完善后勤保障文化体系建设，做好后勤保障文化的具体实践，比如网站建设宣传报道、信息化建设、荣誉体系建设等。

（六）提升后勤服务品质

新时代背景下，社会主要矛盾在高校后勤保障领域的具体体现，就是师生日益增长的对美好校园生活的向往与后



勤治理体系和治理能力现代化发展不平衡不充分之间的矛盾。

常态化疫情防控下，广大师生对后勤服务的要求变得越来越高，这就要求我们不断提升后勤服务品质，要逐步实现“从被动服务，到主动服务，到优质服务”的转变。例如维修工作实际包含维护和修理两个阶段的工作，我们要把工作重心放到主动维护而非被动维修上，加强日常维护，提升服务的品质效能。在本次疫情防控开学前，济南大学组织对校内公共设施进行大规模维护，有效避免了因突然开学带来的大规模报修压力，显著提升了后勤服务品质。

（七）创新后勤评价体系

后勤服务是学校的一项重要工作，现实中常因缺乏科学的评价体系，没有像教学、科研、学科那样有显示度，甚至成为默默无闻的工作。高校后勤治理体系和治理能力的有效提升需要建立科学有效的后勤评价体系。

为达到这个目标，高校后勤保障需要构建与人才培养目标、与社会化原则相统一的服务质量评价体系，以服务质量评价体系为手段，促进高校后勤保障工作又快又好发展。近年来，济南大学建立了多层次的后勤评价考核体系，对

后勤工作中水电暖支出目标、房屋出租费和物业费收缴目标、经营管理目标提出明确的考核奖惩目标；在济南大学的荣誉体系中，把教师、管理人员、后勤人员分类考虑，设置同样的奖励力度。通过这些措施，大大调动了后勤服务人员的工作积极性。

结语

提升高校后勤保障治理体系与治理能力，已成为高校后勤保障事业发展的重要课题。疫情防控常态化背景下，高校后勤治理体系与治理能力的有效提升，需要坚持后勤服务理念、健全后勤管理制度、打造后勤保障队伍、强化智慧后勤建设、加强后勤文化建设、提升后勤服务品质、创新后勤评价体系等。

提升后勤保障治理体系与治理能力是一项长期的系统性工作，需要学校加强顶层设计，不断优化和完善相关制度。通过不懈努力实现高校后勤工作的理想愿景：先进的服务理念，完善的后勤制度，一流的后勤队伍，智慧化的后勤体制，和谐的文化氛围，优质的服务效能与完备的评价体系。★

全力做好常态化疫情防控的物业管理服务工作

■ 文/王强



王强

中国教育后勤协会物专会副主任
烟台大学党委常委、副校长

2020年校园物业管理在突如其来的新冠肺炎疫情中经历了严峻考验，现在疫情防控已经转为常态化防控，并将成为长时间的工作要求。适应新形势新要求，如何改进校园物业管理服务工作，需要我们认真思考和研究。

2020年物专会工作的总结及感想

疫情发生以来，中国教育后勤协会物业管理专业委员会作为行业组织，积极贯彻落实各项决策部署，在地方行政管理部门的指导下，按照各自学校疫情防控指挥部要求，各高校快速反应、精准施策，严格管理，不留死角，构建起了校园安全屏障。

中国教育后勤协会物业管理专业委员会按照行业协会的职责，第一时间在全国后勤物业系统发出倡议，编制《高校物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引》（试行）、《高等学校校园物业新冠肺炎疫情防控工作指南》等参考文献，为全国高校后勤物业提供了强力依据，通过开展网络视频会议、行业经验交流互动方式，有力保障校园疫情防控工作，促进疫情防控常态化各项工作稳步推进，确保高校校园疫情防控严密有序。此次新冠疫情，对于服务类型的高校物业服务，迎来了新的机遇和挑战。因此，高校物业行业应从更宽广的视角、更

新的管理理念来看待校园物业管理工作中存在的新机遇、新挑战，结合高校后勤社会化改革，构建符合高校发展所需要的物业管理保障体系。

疫情影响下，校园物业领域所产生的变革

1. 学校重视和师生关注

在疫情防控战和今后的疫情防控常态化工作中，物业管理服务单位始终承担重要而艰巨的任务，学校安保、环境卫生、师生出入管理、消毒消杀、校园基本民生保障需求等始终受到关注和重视。学校和师生对校园物业管理的认识、要求、重视程度将进一步提升，支持力度增加、媒体正面宣传等，都有利于提升行业的社会形象 and 地位。

2. 物业服务得到的师生认可度明显提升

疫情发展和防控的过程中，物业服务企业配合了学校防疫工作，为师生做了大量扎实有效的工作。在此过程中，物业服务公司为疫情控制投入资金、人力等资源，在克服了疫情带来的心理恐慌、物资筹措困难、物流困难的同时，有序保障了各项物业服务工作中防疫措施的有效落实，维护了师生利益。物业管理行业为疫情防控做出的贡献有目共睹，获得了政府、媒体、业主和社会各界的一致好评，在很大程度上与业主建立了“患难情”。同时，在社区防疫封闭式管理的过程中，物业部门作为师生主要的交流、依靠群体，从很大程度上增加了师生与物业公司的黏性，大大提高了师生对物业工作的满意度。各方面的服务得到师生肯定，有利于增强师生信任感和获得感，有利于营造和谐、健康的校园文化环境。同时，也对提高校园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，增加优质物业服务的有效供给提出了新的要求。

3. 通过物业服务，师生员工关系将会更加和谐稳定

由于各种原因，大多数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期望还存在着相当差距。此次在疫情中积极作为的物业服务企业，按照疫情防控的有关要求，采取了一系列新的防控措施，

契合了广大师生对于安全感的需求心理，自觉遵守各项防控规定，形成了同心协力的良好氛围，这也为今后物业管理工作的推进打下了良好的基础。

4. 物业服务的信息化、智能化水平将逐步推广普及

疫情防控中，无接触服务的智能配送、智能点餐送餐、智能门岗、人脸识别、自动测温等成为疫情常态化保证师生员工安全的重要保障，减少接触，提高服务效率。但我们也要看到，物业管理队伍的结构、人员素质和专业化水平已很难适应这一新要求，要提高物业管理人员的知识结构，提升管理水平，降低用工成本，提升服务效益。

2021 年物业行业展望

2020 年 10 月 29 日中国共产党第十九届中央委员会第五次全体会议通过《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》，《建议》是开启全面建设社会主义现代化国家新征程，向第二个百年奋斗目标进军的纲领性文件，是今后 5 年乃至更长时期我国经济社会发展的纲领性文件和行动指南。后疫情时代与我国开启建设社会主义现代化强国的历史进程相叠加，使校园物业面临的机遇和挑战有了新的发展变化。当今世界正经历百年未有之大变局，我国发展

环境面临深刻复杂变化，新冠肺炎疫情加速了国内国际环境的不稳定性，深刻影响着全球经济社会形势走向，引发了产业系统深刻变革。

2021 年是“十四五”开局之年，2020 年新冠疫情的管控和今后疫情防控常态化要求，使广大师生认识到物业管理的重要，物业管理成为今后常态化疫情防控的前沿阵地。2021 年，校园物业管理工作者要深刻认识到疫情防控常态化对物业服务的内在需求和新要求，深刻理解行业发展形势和趋势，谋新局、部好局，研究和探索不断改进校园物业管理的着力点，创新方式方法，为师生提供符合时代要求的物业服务。★



疫情大背景下 北京物专会的探索与研究

■ 文 / 刘宏进



刘宏进

中国教育后勤协会物专会副主任
北京师范大学后勤管理处物业中心主任

上半年北京物专会在市教委后勤处、北京高校研究会和全国物专会领导下，组织开展各项活动。

赴上海高校考察学习

为了提高物业管理水平，推进垃圾分类工作，北京物专会在市教委的支持下，组织赴上海教委后勤和六所高校参观学习。上海市教委后勤有关单位对学校后勤工作抓得实、抓得准、抓得牢。专业化管理团队稳定，政策连贯，制度健全。尤其是在6T标准化建设方面，狠抓落实，认真督查，实行奖惩，使后勤各项工作达到标准化、精细化、规范化、专业化。

在垃圾分类方面，上海高校后勤积极响应市政府和市教委的号召，广泛深入地开展组织宣传动员工作，并投入大量的人、财、物等资源，营造有力条件，采取得力措施，认真落实分类要求，基本达到上海市政府有关要求。

在社会化改革方面，上海高校后勤积极稳妥推进。在保持核心技术和稳定的基础上，实现大部分后勤服务工作的外包。在外包中，教委后勤公司发挥了引领、创新和托底作用。

在保障经费方面，上海高校普遍比较宽松，基本可以满足

标准化管理服务所需要的资金额度。这为推进6T标准化建设提供了重要的资金保证。

归纳总结三天七个考察项目的行程，时间紧凑，收获满满。参加考察的12所高校后勤干部开阔了眼界、取得了真经，为今后改进工作、推进标准化建设指明了方向。

众志成城战疫情

春节前后，北京高校迎来史上最广泛最深入最持久的疫情防控总体战、阻击战。各高校物业同仁在应对疫情防控措施方面，通过物专会平台相互交流沟通、学习借鉴。普遍采取了六大措施：封闭校园，管控进门，管控员工，全面消杀，重点设防，严格检测。

高校在应对防疫措施方面，普遍存在的问题难点是对老校区的教学与家属区之间的隔离工作。由于历史原因，各个高校的办学资源长期被家属部分占用，突然采取隔离，难免造成了广大居民生活不便和抵触，给疫情防控带来很大麻烦。为妥善解决这一矛盾，部分高校立即采取补救措施，对家属区开展改善治理提升品质的工作。当然，也有些高校隔离难度太大，依然保持教学与家属区互通。

在设施设备管理方面，各高校加大对风险源的管控力度。尤其是对重点设备的设防，如：教室、浴室、开水房、中央空调、电梯、给排水、垃圾站点等。其中，对中央空调采取了保持新风，封闭回风措施，杜绝了因通风造成的交叉感染隐患。

在快递管控方面，通过核酸检测、定时测温、强化个人防护等措施监督管控快递员身体状况，设置自取快递点，确保无接触式快递服务，阻断人传人途径。对快递件实行全程病毒消杀，严防病毒通过快递件传播。

组织开展物业管理在线经验交流会

为了总结前段疫情防控经验，应对开学后密集人群的防疫，以及稳妥推进垃圾分类工作。8月20日上午，北京高教学会后

勤研究分会物业专委会组织召开了北京高校物业管理工作视频交流会。出席会议的有北京高教学会后勤研究分会领导、北京学校后勤事务中心领导、北京高校物专会领导。

北京高教学会后勤研究分会理事长李有增致辞并作重要讲话。李有增理事长首先向奋战在疫情防控一线的北京高校后勤同仁表示感谢，鼓励大家应借此时机总结疫情防控工作经验，拓展后勤管理能力，再接再厉，为秋季开学工作打下良好基础。在提到垃圾分类工作上，他指出：自市政府推进垃圾分类工作以来，北京高校作为重点实施群体，受到了社会各界的高度关注，此项工作也是对后勤服务工作的一次考核。他对各高校持续推进垃圾分类工作予以肯定。疫情防控和垃圾分类都是一项长期常态化工作，部分高校在实际运行上还有一些有待解决的问题，希望能够借助北京高校后勤研究分会这个平台与兄弟院校之间建立沟通交流的渠道，排查工作盲点，补齐工作短板，更好的提升疫情防控和垃圾分类工作的管理能力，提升北京高校后勤的服务水平，为北京高校的后勤工作建设添砖加瓦。

随后，北师大、人大、首师大、联合大学、农职学院等5所院校后勤有关领导分别作了交流发言。汇报前期疫情防控工作经验和体会。普遍做法是封闭校园、入口管控、人员管控、楼宇管控、设备管控、快递管控、信息报送、物资储备、环境消杀等方面。他们对下一步应对开学群体防疫做了充分准备和工作预案。

5所院校又分别汇报了垃圾分类工作。推进垃圾分类工作，首先要从学习政府文件开始，确立减量环保目标。在调研基础上建立制度，广泛宣传。成立由校领导担任组长的工作领导小组，组织开展垃圾分类工作。垃圾分类重在坚持，贵在督导，成在奖惩。各高校应该

为垃圾分类工作提供必要的人力、物力和资金方面的支持。

会议最后，北京学校后勤事务中心王成主任做了总结发言。他首先代表市教委学校后勤处和学校后勤事务中心对此次视频交流会顺利召开表示祝贺，向奋战在疫情防控一线的后勤同仁致以崇高的敬意和衷心的感谢。他强调此次交流会召开，是在即将迎来师生返校的关键时刻，具有很强的现实意义。各学校就疫情防控和垃圾分类工作做了经验交流。特别是应对即将开学如何进一步做好疫情防控都做好了周密安排。这次经验交流，现实性、针对性和实操性都很强，对各高校有良好的借鉴意义，为做好高校后勤工作起到非常好的作用。

最后，王成主任还就垃圾分类工作提出几点建议。他强调，垃圾分类工作主体责任在后勤，但学校垃圾分类工作不仅是后勤工作，还与学校育人工作紧密相关。抓好垃圾分类工作落实需要后勤部门与学校教学、学生管理部门紧密配合。后勤应当完善相关设施设备、标识等工作，教学、学生管理部门要开展广泛的教育引导工作，促使学生自觉养成良好习惯。学校树立正面典型宣传，

同时对反面典型曝光，通过有效的督促引导，让更多师生养成良好习惯。

本次线上视频工作经验交流会，为北京高校物业管理搭建了一个良好的沟通平台，开启了物专会组织活动的新模式，未来，物专会还将以多种形式开展活动，分享经验，为不断提升北京高校物业管理水平和品质而努力工作。

下一步工作计划

1. 贯彻落实北京市教委、北京高校后勤研究会和全国高校物专会各项工作部署。

2. 充分发挥物专会桥梁纽带作用，积极应对新学期密集人群的疫情防控工作。

3. 紧盯物业发展动态，积极响应新出台的物业管理办法，积极推进完善高校家属区的物业化管理，组建管委会，实现小区物业管理的规范化、社会化、专业化。

4. 响应政府号召，积极宣传推广落实垃圾分类工作。

物业管理不仅要做好维护职能，还应该做好工程职能。★



新冠疫情影响下 校园物业管理面临的机遇与挑战

■ 文 / 李锁全



李锁全

中国教育后勤协会物专会副主任
石家庄铁道大学后勤管理服务中心主任

2020年新年伊始，一场疫情悄然肆虐神州大地，对我国经济社会发展带来了巨大冲击和影响，也让全国的高校迎来一场防控疫情的“大考”。疫情发生以来，全国高校后勤系统积极贯彻落实党中央国务院决策部署，在教育部和所在地区政府指导下，众志成城、快速反应、精准施策，迅速建立起联防联控机制，筑起了一道保障校园平安和师生安全的坚固防线。

校园物业服务是此次高校疫情防控工作的重要保障。中国教育后勤协会物业管理专业委员会从自身专业角度出发，迅速发布倡议书、防控工作指引、校园物业疫情防控工作指南等，第一时间为会员单位提供工作指导和参考，推出了一系列有效的防疫措施，并通过网络视频会议、行业经验共享等方式，充分开展工作交流和经验分享，助力校园疫情防控工作水平提升，充分发挥了行业组织不可替代的重要作用。

此次新冠疫情，对各个行业特别是服务行业带来了巨大的冲击。校园物业属于服务业的范畴，同样面临着新的机遇与挑战。因此，我们必须从更广的领域、更全面的角度来分析和审视校园物业管理中存在的短板，把院校物业创新发展与高校后勤社会化改革统筹起来，努力实现经济效益与社会效益相统一，构建符合我国高等教育发展所需要的后勤治理保障体系。

疫情影响下校园物业服务 面临的创新发展机遇

1. 校园物业管理行业将引起学校 and 师生的高度关注和重视。在此次疫情防控战中，高校后勤工作从“后方”被推到“前台”，物业管理服务发挥了重要作用，安保、卫生、出入管理、宣传、消毒消杀、保障校园基本民生需求等工作受到了极大重视和肯定。经过疫情考验后，学校和师生对校园物业管理的正确认识、重视程度将进一步提升，支持力度增加、媒体正面宣传等，都有利于提升行业的社会形象和地位。此次防疫工作中，物业服务企业积极配合学校和街道社区基层组织，在校园小区进出人员管制、体温检测、消毒杀菌、疫情登记、知识科普、广泛宣传 and 协调沟通等方面承担了大量落实工作，在校园疫情防控中发挥了诸多积极作用，为后续的持续合作打下坚实基础。

2. 增强了物业服务企业与师生员工的粘连带，关系将会更加和谐稳定。由于各种原因，大多数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一定差距。此次在疫情中积极作为的物业服务企业，各方面的服务得到师生肯定，有利于增强师生信任感和获得感，有利于营造和谐、健康的校园文化环境。同时，也对提高校园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，增加优质物业服务的有效供给提出了新的要求。

3. 疫情防控倒逼物业信息化及智能化水平提升，科技含量日益提高。疫情防控中，无接触服务成为疫情期间保证师生与工作人员安全的重要保障，不仅减少接触感染几率，更极大的提升了防控工作效率。一些智能化应用也在校园后勤管理服务中大展身手，借助人脸识别、智能门岗系统、网络订餐服务、微信服务号等新应用，校园防疫工作和提升服务效率成果显著。但是也要看到，一些物业管理企业现存的管理队伍结构、人员素质和专业化水平已很难适应和满足这种新形势的要求，要主动提升科技含量，从劳动密集型向技术密集型转型，降低用工

成本，提升服务效益。

疫情影响下校园物业服务行业的发展趋势

1. 更加重视校企合作，提升专业化服务质量，加强应急管理能力。当前校园物业呈多元化管理状态，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。学校引进服务企业进行物业管理是通过市场优化资源配置的有效体现，深化高校后勤体制改革，目的始终是促进“管理育人、服务育人、环境育人”，无论后勤实体，还是社会企业，都承担着这样的责任，这是做好校园物业管理的初心与动力。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、重大应急事件应对、社会影响力等综合方面进行效益评价。物业管理企业应建立健全物业服务的内容与质量标准，逐步扩大服务内涵，由传统“看护”、“维护”式转变为更加专业化、标准化运营。校企双方要协同制定后勤保障应急预案，预防和应对校园大面积停水、停电、供暖和通讯故障发生，提高快速反应和应急处理能力，保障学校正常的教育教学和学习生活秩序。

2. 更加重视网络和人工智能技术应用，推进智慧校园建设。当前，“互联网+”和5G技术快速推进，校园物业管理中前沿科学技术应用不断增加，各类人工智能设施设备不断推出，科技转化率不断加强，物业管理的科技含量日渐突出。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，提升了服务满意度。这

些发展变化，都将促使物业管理行业的硬件设施设备更新换代，融入到学校“智慧校园”建设体系中，逐步实现后勤服务从“人工为主”到“智能为主”的转变，在以“师生为本”的服务理念下有针对性地对人现代化科技推广运用。

3. 更加重视内部管理，完善企业管理机制，提升应对风险能力。疫情是一个最好试金石，居安思危的企业通过平日建立风险管理机制，冷静有效地对疫情带来的风险进行了评估和快速应对，保障了企业员工和服务项目的井然有序。但缺乏风险意识的企业，由于缺乏企业管理体制机制，忽视紧急突发事件对企业人力管理、物资储备和现金流等的影响，导致疫情来临时应对不力措手不及。因此，物业企业应该更加重视应急事态的风险管理工作，要建立符合自身实际的风险应对机制，并制定行之有效的预案措施。疫情过后，高校后勤和物业企业都应该以防疫为师，细化应急预案措施使之更加符合实际，评估不同风险对人、财、物等事项影响，制定切实可行的风险防控计划和应急预案，真正做到未雨绸缪。物业管理的不同业态之间也要相互借鉴、相互补充，共同提升校园物业管理品质。

后疫情时代对发展校园物业的几点建议

1. 探索推进“红色物业”，以党建引领提升校园物业行业水平。开展“红色物业”计划，将党的建设与校园物业管理工作相结合，是对基层党建引领社区治理改革创新积极探索。疫情发生以来，许多“红色物业”公司在学校、社区党委的统筹下，进一步发挥专业优势，一个基层党组织就是一个战斗堡垒，一名共产党员就是一面鲜红的旗帜，积极发挥党员先锋模范作用，设立党员先

锋岗、组建党员突击队等，主动承接环境消杀、车辆引导、人员排查等急难险重的防疫工作，筑牢疫情防控的第一道防线。物业企业党组织的建立，可以融合校园社区治理中的共建力量，有机整合、统筹基层党员的号召力，激发物业管理小区治理有效动能。持续推进在物业行业开展“红色物业”，可以有效融合企业与学校的基层管理力量，融洽社区治理与市场服务之间的关系，协同配合解决校园物业管理的共同问题，提升物业管理行业水平，营造健康和谐的基层治理生态。

2. 完善日常监督和评价考核制度，提高高校物业后勤服务质量效益。在校园物业社会化趋势的推动下，校园物业管理不断扩充，多元化的管理模式得到进一步巩固与发展。不论是高校完全自办、自我管理与部分引进结合还是完全开放校园物业服务市场，将校园物业整体托管给企业管理，都需要建立配套的监管考评、激励约束制度，加强对物业服务的监督管理。校方要不断完善后勤管理与服务外包监管体系，从物业管理的规划设计、到项目招投标以及日常监管实施科学化管理。从制定监督标准、细化监督细则、建立评价考核体系等方面，不断完善对物业服务的监督考核，如建立付费与服务质量挂钩的约束机制、动态终止合同制度、增加师生满意度评价权重等，通过重视物业服务的数据和质量分析，实施动态管理，确保校园物业管理愿景目标实现。

2020年即将过去，是特殊又极不平凡的一年。疫情终会过去，高校物业管理面临的机遇和挑战会一如既往存在，物业企业要通过疫情发现不足、修炼内功，解决企业日常管理问题，完善内部机制，拓展发展思路，提升风险应对能力，才能行稳致远、有所作为。★

浅谈疫情后高校物业发展

■ 文 / 郭金丰



郭金丰

中国教育后勤协会物专会副主任
黑龙江大学校区管理处处长兼物业公司总经理

自2019年12月中旬以来，新型冠状病毒感染的肺炎病例数量不断增长，疫情迅速向全国蔓延，黑龙江省高校后勤物专会各会员单位贯彻落实习近平总书记重要讲话、重要指示精神，担当尽责，扎实工作，统筹资源，形成合力，构筑起我省高校抵御疫情的严密防线，坚决打赢疫情防控阻击战。

新型冠状病毒的传播范围与力度，远大于2003年的非典，2月初其影响涉及所有省市。在此关键时刻，黑龙江省高校后勤物专业委员会迅速行动，各会员单位及时沟通，积极配合黑龙江省应对新型冠状病毒感染肺炎疫情指挥部工作要求，做好本单位疫情防控工作。第一时间领会疫情防控文件精神，就防控举措、居家教学、复学复产等问题出台应对措施和解决方案。各会员单位及全省各高校积极组织宣传在疫情防控中做出贡献的事迹典型，大力弘扬社会正能量，各单位相互进行有效沟通，将好的防疫措施展示出来以供参考，共同为黑龙江省高校疫情防控工作出谋划策。当前我省疫情趋于平稳，但防控任务仍然十分艰巨，我们要深刻吸取哈尔滨出现聚集性疫情反弹的教训，在坚持常态化疫情防控的前提下，进一步压紧压实责任，采取恰当方式统筹做好疫情防控工作，完善及时发现、快速处置、精准管控、有效救治的常态化防控机制，以高度的责任感构筑起疫情防控的防线，确保我省高校疫情防控工作高质量推进。

对高校物业管理行业来说，2020年新型冠状病毒肺炎疫情让中国高校物业管理企业经历前所未有的磨难，但“祸兮福之所倚，福兮祸之所伏。”这场灾难却也给高校物业管理行业带来巨大变革，打破行业多年来的瓶颈状态。具体如何影响，又

将会导致行业产生什么样的变局？企业又该如何应对呢？

我认为首先疫情彰显了高校物业管理行业的服务价值，面对突如其来的疫情暴发，物业服务企业成为高校基层防疫工作的中坚力量。物业服务企业承担的是社会责任，无所谓私企、国企，无关成本、范围，在防控预案、出入管控、员工管理、重点消杀、物资保障、配合隔离、疫情宣传等方面充分彰显了物业管理行业的社会责任与自觉性。同时物业企业作为社区和业主、师生和学校之间的纽带，充分利用这一天然优势，凭借有效沟通能力、快速反应能力、自我坚持能力，以及招之即来、来之能战的工作作风，完美体现了“最后一公里”的服务价值，有效融入了政府疫情防控统一体系并发挥了重要作用，填补了基层政府人员不足，对社区居民掌握力度不够的问题。

疫情之后智慧校园、健康社区、智慧城市建设成为发展趋势。校园管理，外来服务人员最为艰难，疫情之前快递人员、送货人员直接进入校园，虽然方便了师生，但是增加了物业管理的难度。由于疫情封闭式管理，设立一个中转仓库，对配送货物进行中转管理，来保持校园封闭，打通“最后一公里”，“配送驿站”成为共识。线上接触频率的加大，高校物业管理行业师生的增值服务的渠道也随之拓宽，在校园封闭状态下，任何校园外的人员想要接触师生，都绕不开物业人员。校园及物业管理服务企业此时拥有的APP平台显现出重大意义，师生可以通过平台享受到物资采购、线上问询等服务。同时，企业也可以通过开展线上促销等活动，吸引师生从大型商超消费平台转向物业企业提供智慧平台消费。在同品等价的情况下，更多师生愿意在物业APP平台消费。通过对智慧平台网上服务的引导，物业企业在防疫之余进行了适度的平台导流，既满足了师生生活服务需求，又增加了物企业增值服务收入。疫情过后，物业管理的工作内容也会更加丰富，像传统的保洁会增加杀菌消毒职能，保安会增加测温和人流动的控制职能。

疫情使物业管理行业得到社会的广泛认可，为行业发展带来了更多契机，但也同时暴露了物业行业的短板，如物业公司的应急机制明显不足，特别是专业性不足，高校物业企业在设施及设备方面，非接触设施方面非常差，无法满足师生的实际需求。

此次疫情让我们意识到智慧管理系统、网格化治理、智慧校园等管理模式的科学性，这也将是高校物业服务行业下一步将要持续探索的方向。★

“高质量”视野下的高校服务育人研究

■ 文/石永



石永

中国教育后勤协会物专会副主任
苏大教服集团副总裁

“高质量”是时代之需

党的十九大报告指出：中国特色社会主义进入了新时代，我国经济发展也进入了新时代，基本特征就是我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段。自此，推动高质量发展是现阶段各行各业确定自身发展思路、制定未来策略、实现自身价值的根本要求。

现阶段，在中国教育后勤社会化改革的不断推进过程中，高校后勤管理已然进入了一个全新阶段，时代发展对高校物业管理进一步提出了高质量高校服务育人的要求，由传统的“育身”发展到“育身、育心、育美、育德”。

认知、探索与实践

高校后勤社会化改革的高质量需求促使高校物业企业开始认识到现阶段高校服务育人的重要变化，进而重新审视自身服务、调整发展方向、改变未来策略，去尝试着探索“高质量视野下的高校服务育人”路径。

根据不同企业对高质量高校育人的认知的不同，许多高校物业服务企业探索出了不同的路径，由此可大致分为传统模式下的基础物业服务、高质量需求下的提升物业服务和对高质量需求深入认知后的品质物业服务。

第一类是在传统高校后勤服务模式下的，对高质量发展要求缺乏正确清晰的认知，依然坚持高校后勤服务“老一套”，

单纯对校园进行基础的物业服务，只能给高校师生和职工一个基本的学习工作环境，实现简单的“育身”功能。

第二类是一些高校物业服务企业逐渐意识到高质量发展需求，开始对这一需求有了一些简单的认知，并针对这些认知进行较为初步探索和实践。这类物业服务不仅仅是简单整理校园，还会通过物业管理使校园更整洁、更宽敞、道路更平坦、花木更艳丽，让处在这一环境中心旷神怡、赏心悦目，容易形成乐观向上、豁达开朗的良好心理素质，达到“育心”功能。甚至一些对高质量高校服务育人探索较为深入的企业已然懂得通过更好的装点校园文化长廊、水景、雕塑等给人以丰富的美学价值和审美因素，有助于培养人的审美情趣，达到审美教育的目的，实现“育美”功能。

第三类即对高质量深入认知后的品质物业服务，是高校物业根据新时期中共中央、国务院在《关于加强和改进新形势下高校思想政治工作的意见》提出的“三全育人”要求，结合自身对高品质发展的认知、对高品质高校服务育人的探索与实践总结出的品质物业，在前两类探索道路的基础之上，在“育身、育心、育美”的服务功能之外，通过物业管理人员文明规范的服务语言、热情周到的服务行为和服务育人的基本实践，不断的在同一环境中对学生潜移默化，进一步帮助学生进行人文精神架构的建设，有利于培养学生优秀的道德品质，实现“育德”功能，这也是高质量视野下高校服务育人对高校物业服务企业提出的真正要求。

实践检验下的发展路径

根据现阶段对高质量高校服务育人的探索与研究，我们可以从思想、组织与方法手段三方面归纳出一些发展路径。

首先，在思想上要正确认识高质量发展的需求，以习近平教育思想为指导，破解对高质量高校服务育人的认知误区，由正确的思想作为实践探索的灯塔，引导高校物业服务企业走向科学的育人道路。

其次，在组织上要建设有思想、有秩序、有方向的体系结构，与高校后勤党组织、院系、学工部门、团组织、学生组织等建立高校育人共同体，构件协同育人的体系，减少部门间的“育人孤岛”，提升育人的实效性，进而提升育人的质量和水平。

最后，要让组织结合思想并真正付诸于实践中，让高校物

业服务企业通过多种方式参与融入到高校育人中,实现企业自身的发展和转变,达到国家对高校服务育人的要求,跟随时代高质量发展的步伐。高校物业服务企业实现自身转变可以通过以下几种方式开展:

1、高校物业服务企业积极参与高校劳动教育实践课程。2020年3月中共中央、国务院出台的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》中提出将劳动教育纳入中小学国家课程方案和职业院校、普通高等学校人才培养方案,形成劳动教育课程体系,将学校作为学生劳动教育的重要课堂。为此,高校物业服务企业应该积极参与劳动教育实践课程,通过自身行业专业优势和服务高校的区位优势,为高校劳动教育实践课程提供包括校园安保、绿化、餐饮、保洁等劳动体验课程,让学生对开展劳动教育实践课的意义得到更深入的心得体会。

2、高校物业服务企业为高校育人第

二课堂提供阵地。在积极参与高校劳动教育实践课程的同时,高校物业服务企业还可以设立多种多样的实习、勤工俭学及就业见习岗位,让他们更好地了解经济、社会、企业、社区等,推进大学生踏上社会之前的“社会化”建设,打造高校育人第二课程提供阵地。

3、高校物业服务企业为高校精神文明建设打好助攻。物业服务企业在高校丰富多样的校园文化建设中发挥着重要作用,通过“三服务两育人”的具体实践,如与高校共同建设大学生志愿服务队,充分配合高校文明校园、平安校园、绿色校园建设,为高校精神文明建设打好助攻。

4、高校物业服务企业不断推进企业自身进步,建设“育身、育心、育美、育德”的高校服务育人环境。高校物业服务企业不仅仅局限于简单的“育身、育心”,还要追求自身的进步,构建美丽、和谐、文明的校园,在朴素的物业服务之中为学生提供美学教育和三观培育的环境,

潜移默化之中培养学生对美的向往和人文精神的建设,构建适合高质量发展时代的高校服务育人。

5、参与构建高标准高质量的高校服务育人体系。对高质量高校服务育人的标准体系探索是现阶段高校物业服务由普通高校物业服务向更能实现企业社会价值和推进社会化服务发展的重要转折点,各后勤系统组织与服务单位都应积极参与构建高标准高质量的高校服务育人体系,通过自身探索实践经验为体系的建设提供建议。尚未作出有效探索的,可以以此作为未来高校物业服务的新标杆,共同助力高校后勤社会化改革的高质量发展。

综上所述,我呼吁中国教育后勤协会物专会牵头起草构建高标准高质量的高校服务育人体系,有关单位踊跃参与,高校物业服务企业积极响应,集思广益推进高校后勤社会化改革和高质量发展,建设属于新时代的高质量高校服务育人体系!★



后疫情时代高校物业管理的机遇与挑战

■ 文 / 林 浩



林浩

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党委书记、董事长

2020年，在新冠病毒疫情暴发的严峻形势下，物业管理行业和领域受到空前的重视和关注，面临的重大挑战和严峻压力也随之而来。得益于“互联网+”时代的迅猛发展，疫情期间高校后勤系统进一步深化改革创新，采用信息化多媒体云直播等技术，通过线上线下多次举办物业管理工作专题培训、物业管理研讨会等活动，有效推动了疫情期间高校物业管理工作的开展，为全国高校复工复产奠定了坚实的基础。而这百年未遇之大变局，也给高校的物业转型带来了重大的机遇与挑战。

有助于加强高校物业管理上下联动 推进防控措施落到实处

高校是社会的一个重要组成部分，每一个学生的背后就是一个家庭，高校疫情防控的成败关系到千家万户的幸福和整个社会的稳定。建立完善领导、组织、工作体系尤为重要。

高校物业行业组织及时传达落实中央和上级关于疫情防控工作的指示要求，研究部署学校疫情防控工作，编制了《高等学校校园物业新冠肺炎疫情防控工作指南》等系列文件，对校园物业管理部门疫情防控的基础保障、开学应对措施、作业指引等提出规范性指导意见，有力推动了高校的复课复学工作。

设立疫情防控工作小组作为日常机构加强沟通和联络，统筹协调疫情防控各项工作，自上而下，统一部署，明确责任分工，有力有序推动疫情防控各项工作，从校园人员出入的严格管控，做好日常消杀工作，到通过各种方式加强疫情防控宣传工作，

引导广大师生员工理性认识疫情、正确对待疫情、积极防控疫情。

对于校园物业服务管理的要求和标准的全面升级。疫情改变了传统的物业服务模式，不再满足于简单的清扫与擦拭，而是根据使用频次相应的消毒、保洁等多工序清洁工作，高频次和严格规范的消杀措施及智能化机械化设备的应用，大大提升了物业服务水平，增强了物业服务人员与师生之间粘度，物业管理服务人员的受重视程度和地位也进一步提升，后疫情下的物业管理工作仍发挥着重要作用，确保了校园的安全稳定。

有助于推进高校物业管理的数字化 提升物业服务水平

疫情有效地推动了数字技术在各个层面的广泛运用。今年上半年，远程办公、线上服务，给社会提供了快速高效解决问题的学习、生活及工作方式。利用数字化手段，高校严格落实“一人一表”，实现师生员工每日健康打卡。并将学生健康打卡系统、学生返校申报审核系统、校园识别管控系统、学生离校请假系统实行多数据关联，整合形成学校疫情防控指挥驾驶舱，实时更新在校人数、打卡情况、健康情况、离校请假情况、突发状况等关键信息，实现“一张图”呈现学校疫情防控总体情况，为学校“科学防疫、精准施策”提供实时数据。如杭州电子科技大学全面实施“码”上管理，打造“杭电码上通生态链”。学校餐厅、教室、实验室、图书馆等场所张贴二维码近2万个，全码覆盖，“扫码就餐”、“扫码上课”成为常态，精准定位，有效掌握校园内重点密集场所人员聚集情况，后台可以显示师生扫码时的位置，确保校园轨迹全程掌握。如学生出现异常情况，能在尽量短的时间内查询到跟这位学生有过密切接触人员的情况，为突发事件的处置争取到宝贵的时间。同时，利用高校物业管理具备人员密集、群体活跃、动线常范围广等特点，可建立网格化的工作体系，密切关注师生员工的健康状况和行动动态，形成线上线下的立体防控体系。

有助于高校物业服务 进一步提升智能化与机械化水平

随着5G商用、人工智能、大数据、云计算、物联网的兴起，结构化与低技能的职业将会逐渐被代替。物业服务属于劳

动密集型行业，服务人员的年龄普遍较高，从事的工作繁重、简单、重复。从事物业服务一线工作的年轻人基本没有，物业服务行业面临后继无人无工可用的尴尬境地。得益于数字化技术快速发展的今天，传统物业服务中的很多工作都可以使用机器代替，如浙江大学校内的快递已采用机器人寄送。扫地机器人、设施设备的智能检测、绿化的智能养护等很快都将会推广，这一轮的物业服务智能化与机械化将会给高校物业服务带来重大变革，技术水平较低的高校物业服务岗位所需人员将会大幅减少，这会给高校的物业服务企业的内部管理及服务内容都带来重大影响，也会进一步提高高校物业服务的水平。

有助于进一步凸显高校物业的作用 强化服务育人工作

高校物业管理服务与高校师生的工作生活密切相关。在疫情期间，更加凸显了物业服务在高校后勤服务中的重要作用。高校的后勤物业工作能否跟得上，则关系着高校能否正常复课复学，教学科研工作能否顺利开展。疫情发生后，通过党组织第一时间组建疫情防控队伍，确保了学校疫情防控工作的开展，疫情防控工作中，通过党员重温入党誓词、开展支部系列党建活动，开展“不忘初心、牢记使命”等主题教育系列活动，为疫情防控下的广大党员干部注入强大思想武器和精神动力，坚定了为人民服务的信念。组建党员志愿者服务队伍，及时

为校园周边的教师提供药物、食品等急需物品的配送，充分体现勇担当、敢作为的精神风貌，获得师生、学校、社会广泛赞誉。

疫情防控战中，虽然给高校物业领域带了巨大影响和严峻压力，但高校物业管理的行业担当和社会责任都得到了充分体现，物业行业的长远机遇进一步凸显。高校物业服务处于中国科技智慧服务最前沿的阵地上，如何构建一支以服务育人为理念，与时代发展齐同步，数字化智能化标准化的物业服务团队，是新时代赋予高校后勤物业人的使命和责任。只要我们不忘初心，牢记使命，增强学习的危机意识和主观能动性，一定能够迎来高校物业服务的新时代。★



数字化转型是校园物业管理发展的必经之路

■ 文 / 林旭昌



林旭昌

中国教育后勤协会物专会副主任
浙江浙大求是物业管理有限公司董事长

2020年是物业行业中值得铭记的一年。今年初，新冠疫情肆虐全国，而身处防控一线的物业管理行业也迎来一场“大考”，凸显了物业管理工作在校园服务中的重要性。

今年，恰逢中国教育后勤协会物业管理专业委员会（以下简称物专会）第二届委员会上任开局之际，物专会也在校园疫情防控方面做了大量工作，多措并举，有效推进校园物业疫情防控工作有序开展。

期间，物专会制定发布疫情防控工作指南《校园物业管理区域疫情防控工作指引》，组织召开“做好学校开学防疫物业服务保障视频会议”，发起疫情防控捐赠活动体现人文关怀，不仅对开学复课等关键节点的校园物业工作开展具有指导作用，也有力推进了校园物业的发展前行。

浙江浙大求是物业管理有限公司（以下简称求是物业）成立于1998年，是浙江大学后勤集团所属的一家国有全资物业服务企业，自成立之初就秉承浙大基因、求是文化，开拓进取，锐意创新。多年来，求是物业以“保障学校、服务社会”为宗旨，不仅全面承担浙江大学各校区物业服务保障工作，服务逾10万名浙大师生及教职工家属，还常年深耕校外医院、园区物业，在业界树立良好的口碑。

今年以来，求是物业以校园疫情防控工作为重点，在物专会中，积极参与各项活动，与同行交流合作，充分学习行业先进经验。在企业发展方面，公司持续探索智慧物业和大物业一

体化模式在疫情防控等物业工作中的应用，不断推进物业服务的现代化、专业化、人文化和品牌化，全面提升综合实力，为浙江大学争创“双一流”建设，提供一流的后勤保障服务。

在“校园抗疫战”中，求是物业快速响应，冲锋在前，贯彻落实中央、地方政府和学校的决策部署，协调统一，上下联动，积极构建“党建引领+疫情防控”的工作模式，时刻关注疫情动态，召开专题会议研究布置，及时发布防控通知，加大宣传力度，采取严格防范措施，全方位保障师生员工的生命安全和身体健康，充分体现了国有企业关键时刻的担当和素养。

智慧物业，以数字化转型满足师生对美好校园生活的向往。新一轮科技革命和产业变革浪潮来袭，互联网、大数据、人工智能、云计算、5G技术等都将成为数字经济的新动力，推动社会从信息化进入数字化时代。

党的十九大报告指出，目前，我国社会的主要矛盾已经转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。反映在校园物业管理领域，就是广大师生对美好校园生活日益增长的需求与校园后勤服务不平衡不充分发展之间的矛盾。

新形势呼唤新后勤，以师生需求为导向，倒逼物业服务数字化转型，将成为校园物业管理的必经之路。运用数字化、信息化手段，搭建互联网+智慧后勤平台，实现线上线下一体化服务流程，升级转型智慧物业模式，全面提升物业服务效率和服务品质，为师生提供更加优质、高校、有温度的物业服务。

疫情期间，信息技术在校园疫情防控中起到关键作用，加速了校园物业管理的数字化转型。作为劳动密集型行业，校园物业管理普遍面临自身人员管控复杂、业务覆盖面广、工作繁重等问题，而数字化技术的加持，在最大化减少人员接触的同时，更能有效提升疫情防控效率。如今，数字化转型已成为校园物业管理的大势所趋。

求是物业积极运用智慧物业模式科学防疫抗疫，全力保障师生健康和校园安全。具体来说，主要包括两方面内容：第一，出入防控“零接触”：为学校隔离人员提供“无接触送餐”服务、推广基于人脸识别的智能门禁、无人清洁车等；其二，物业管理“云协调”：充分运用大数据、云计算等技术，开发基于二维码的学生返校校园疫情防控定位追溯系统，严格实行“一

人一码”“一座一码”，“校车乘车信息登记码”和食堂就餐拥挤指数线上查看功能，有效实现校园网格化管理、人员精准追溯定位，配合学校做好“大数据+网格化”校园精密智控体系，打造真正的“智慧物业”。

以人为本，全面提升校园物业的品质与温度。教育是国之大计，党之大计，作为学校工作的重要组成部分，后勤物业服务工作也在学生成长过程中有着举足轻重的作用。求是物业在服务中坚持“三服务、两育人”宗旨，主动融入到学校立德树人的环节，不断创新后勤服务新模式、新方法，充分发挥后勤服务育人的关键功能，真正做到全程育人、全员育人、全方位育人。

完善校园后勤服务流程，探索“最多找一人”全新模式。建立一支“讲政治、守纪律、会办事、能奉献”的高素质教师事务服务专员人才团队，将广大教师从繁琐事务中解放出来，创设更纯粹的干事创业环境。从“最多跑一次”到“最多找一人”，变的是愈发简洁的流程，

不变的是校园后勤服务的品质与温度。

树立以人为本的理念，在服务好师生的同时，也关注物业员工的身心健康。物业行业属于服务业，以人为本是行业的发展根本，在做好校园保洁、保安、绿化等基础物业服务外，更应该以人本位求发展。疫情期间，大量员工冲在抗疫前线，以血肉之躯守卫校园健康，令人动容。求是物业将师生员工的生命安全和身体健康放在首位，加强对学校公共场所的清洁消毒，注重员工关爱，给员工分发口罩并指导员工正确佩戴，了解员工精神状态，对医院保洁等危险岗位的员工积极开展心理疏导，消除思想包袱，确保各项工作正常运转，万众一心、抗击疫情。

今年，求是物业获得“2020 物业服务企业综合实力 500 强”及“2020 学校物业服务领先企业”、“西湖区物业服务企业抗疫防疫先进集体”，这是对求是物业在校园物业管理领域的充分肯定。

不平凡的 2020 年即将过去，充满希望的 2021 年也将到来。未来，随着疫情

防控的常态化，校园物业管理也将迎来新的发展机遇。以数字化转型为契机，校园物业行业将继续沿着社会化改革的方向，不断谋改革促发展，全心全意为教育行业发展提供更高质量的服务。求是物业将秉持“所有的遇见，都是美好”的服务理念，在抓好常态化防控工作的同时，深化数字转型，创新服务模式、提高服务效率、提升服务质量，打造符合新时代需求的新型校园物业管理服务，为浙江大学的“双一流”建设提供强有力的支撑，打造一支能经受住“大战大考”的物业服务团队，持续满足师生对美好校园生活的向往。

百尺竿头，更进一步。站在全新起点，相信物专会也将秉持服务育人、管理育人、环境育人的宗旨，不断推进校园物业管理的新进步、新发展。在第二届常务委员会的带领下，物专会会员也将携手前行，探索疫情防控常态化下校园物业的创新与变革，将校园物业管理的发展带到更高的境界。★



谋新求变 疫情影响下校园物业管理的探索与实践

■ 文 / 刘君彬



刘君彬

中国教育后勤协会物专会副主任
厦门大学后勤集团副总经理

优质高效的后勤服务是学校教学科研活动正常开展的基本保障，也是建设一流大学和一流学科的必然条件。在这场疫情防控阻击战中，校园物业管理发挥了重要的作用：安防员不仅要检测出入校园师生的体温，还要劝导无关外来人员禁止入校；保洁员要比平常更高频次地清扫环境卫生，对公共服务场地和设施进行加强版的消毒消杀作业……他们坚守一线，为学校和师生筑起了一道坚实的防护墙，得到了学校和师生的高度认可。

疫情防控常态化下，校园物业管理面临严峻挑战和发展机遇。疫情加速了物业管理行业从传统服务到“互联网+”再到物联网的变革。因此，作为校园物业管理，需不断提高超前服务的意识和能力，创新管理服务模式和手段，才能满足学校平稳快速发展的高要求和师生日益增长的多样化需求。

全面加强标准化建设

标准化建设就是通过建立、完善和实施标准体系，达到提升后勤管理水平、服务质量的目标，它是校园物业管理提供高质量、高水平服务的必然要求和发展趋势。疫情之下，标准化建设显得尤为重要。它发挥着为防控决策提供参考、对防控工作指导、总结固化防控经验的重要作用，是战胜疫情的重

要技术支撑。

要强化标准体系建设，大力推动标准体系全覆盖，实现后勤服务规范化、流程化。通过深化推进 ISO 质量管理、健康管理、环境安全管理体系和 HACCP 食品安全保证体系（质量、环境、职业健康安全、食品安全管理体系），实现管理科学，服务标准，过程可控，持续发展。校园餐饮作为后勤服务的重中之重，以饮食 5D 标准体系为抓手，推动厦大后勤服务标准建设，打造厦大后勤服务标准，输出标准。加强制度配套，强化内控，规范管理，提升管理绩效。

着力推动信息化建设

校园物业管理点多面广，传统的服务效率低下，若不改变现状，将无法跟上学校“双一流”建设的步伐。而要改变这一现状，需借助现代信息技术提升效率和应对需求，使校园物业管理更加高效便捷。因此，信息化建设迫在眉睫。

需紧密围绕校园后勤服务保障中的“难点”和“痛点”，以“互联网+后勤服务”与“一站式服务”为突破口，重点聚焦方便师生，构建以师生为中心、以服务为核心的智慧校园建设，升级信息化基础设施，建立一体化业务系统平台和“一站式”公共服务平台，实现线上线下服务相结合，提高服务效能，实现“让信息多跑路，让师生少跑腿”。

对内需要改变传统管理模式，强化风险管控能力和水平，提高信息资源利用率，着力打通内部各环节的信息沟通和服务渠道，使用线上协同办公服务管理工具如飞书，通过飞书的强大功能实现内部安全统一的事务即时通讯，便捷的线上音视频会议及直播，统一的在线文档及云盘，打造可协同易传播的后勤知识库，建立更加完善、安全可靠的大数据平台。

稳步推进精细化管理

加强精细化管理，提升校园整体环境，创建整洁、优美、和谐、安全的校园。在服务价格体系方面，推动制定符合实际、切实可行的服务目标体系与服务标准体系，辅以市场价为参考，

建立多种多样的定价模式。在环境治理方面，加强校园环境管理，持续推进垃圾分类工作，改造口罩专用垃圾桶投放到学生宿舍、校园公共环境等垃圾分类点位；在学生宿舍内张贴垃圾分类标识，助力源头做好分类；及时清运各类垃圾，并做好防疫消杀工作；组织开展垃圾分类宣传活动，发动全校师生积极参与垃圾分类，保障校园环境安全。改造提升服务场所环境，采购引进高压清洗车、道路扫地车等先进生产设备，减轻员工的劳动强度，提升工作效率，提升服务形象。

随着互联网和电子商务的迅猛发展，网络购物愈加便捷和普及。作为当代大学生，已然成为网络购物的主力军。今年“双十一”快递量再创历史新高，校园快递量急剧增加，如何在疫情影响下做好校园快递服务工作，保障快递包裹的安全，满足师生实际需求，是校园物业管理的又一难点。校园物业管理需全

面加强人物同防，严防疫情经快递物品输入。所有进入校园的快递员需进行信息登记备案，严格执行体温检测制度。在邮件揽投环节加强个人防护，全程佩戴口罩、手套等防护用品。对快递等外来物品及其外包装进行科学消毒，加强管理。

扎实推进精准化服务

以师生需求为导向，不断丰富和拓展后勤服务内容和领域，为师生提供精准化、个性化的服务。

创新后勤服务，保障健康安全。疫情期间，厦门大学后勤集团引入“一人一桶”洗衣机，为学生的健康安全加码。“一人一桶”洗衣机，采用桶机分离式洗衣技术，实现一人一桶专属洗衣桶，告别传统洗衣方式，彻底杜绝交叉感染的风险，让学生拥有专享的“私有洗衣机”。洗衣房也不再

仅仅是单纯的公共洗衣房，而是打造成新型多功能共享空间和“三全育人”的平台，除了洗衣机、烘干机、洗鞋机等基础功能设施外，洗衣房还装设液晶电视供同学们观看，配备桌椅供同学们日常休读和学习交流，提供报纸、书籍等供同学们阅读，成为同学们休读交流的场所、宣传文化的阵地。

担当育人使命，践行服务育人。在退宿和迎新期间，家长及其他人员因疫情防控不能进入校园，积极主动帮助学生搬运行李；开展爱国卫生运动，加强学生的劳动教育；优化提升一站式后勤服务大厅，与兼职辅导员走楼，为学生提供更加便捷的学习生活环境，拉近与学生的距离……

历史车轮滚滚向前，时代潮流浩浩荡荡。校园物业管理只有顺应时代，准确定位，谋新求变，才能不断持续改进，紧跟时代步伐。★



"十四五" 规划建议与校园物业管理发展展望

■ 文 / 刘 甦



刘甦

中国教育后勤协会物专会副秘书长
中国人民大学北京世纪明德物业管理有限公司总经理

2020 年是“十三五”规划的收官之年，我国决胜全面建成小康社会取得决定性成就，与此同时，当今世界正经历百年未有之大变局，我国发展环境面临深刻复杂变化，年初爆发的新冠肺炎疫情加速了国内国际环境的不稳定性，深刻影响着全球经济社会形势走向，引发了产业系统深度变革。10 月 29 日中国共产党第十九届中央委员会第五次全体会议通过《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》（以下简称《建议》），《建议》是开启全面建设社会主义现代化国家新征程，向第二个百年奋斗目标进军的纲领性文件，是今后 5 年乃至更长时期我国经济社会发展的纲领性文件和行动指南。后疫情时代与我国开启建设社会主义现代化强国的历史进程相叠加，使校园物业面临的机遇和挑战有了新的发展变化。2020 年疫情的发生使社会认识到物业管理的重要意义，物业管理成为疫情防控的主阵地和第一道防线，发挥了不可替代的重要作用。校园物业人无疑应当审时度势，深刻认识到疫情防控对物业服务的内在需求和产业升级的内在要求，深刻理解《建议》反映出的行业发展趋势，于危机中育先机，于变局中开新局，做好新布局，下好先手棋。

新发展理念、新发展格局要求深化校园物业管理模式创新，推动行业高质量、可持续发展

《建议》总论部分把“坚持新发展理念”作为经济社会发展的重要原则之一，“贯穿发展全过程和各领域，构建新发展格局，切实转变发展方式，推动质量变革、效率变革、动力变革，实现更高质量、更有效率、更加公平、更可持续、更为安全的发展。”

当前，高校物业仍处于改革攻坚期。一方面，不同类别的管理模式各具特色，有些高校管办分离，面向社会开放程度高，有些高校则又回归了甲乙双方一体化模式，有些高校社会实体和后勤实体兼而有之，而且各后勤实体实力良莠不齐，发展不平衡的问题仍很突出。另一方面，社会优质龙头物业企业持续做大做强，并加大布局高校领域力度，对传统后勤形成竞争压力。

《建议》提倡构建畅通国内大循环、促进国内国外双循环的新发展格局，势必要求扩大内需，形成需求牵引供给、供给创造需求的更高水平动态平衡。对于服务业要推动各类市场主体参与服务供给。对于高校而言，高校后勤市场庞大，无疑是物业领域释放内需的重要焦点，社会企业必然趋之若鹜，竞相逐鹿。这就要求高校物业要主动推进质量变革、效率变革，探索社会化改革创新模式，以开放的心态接受先进的管理模式和理念，以市场竞争促进质量提升，实现高校物业更高质量、更有效率、更可持续的发展。对于以自有后勤实体为服务主体的高校则可以倒逼其走内涵式发展道路，切实注重提升管理和服务水平。

坚持创新驱动、加快发展现代产业体系要求校园物业管理增强技术创新能力，加快数字化发展进程

《建议》分论部分按照新发展理念的内涵，分领域阐述了“十四五”时期经济社会发展的重点任务。其中第三部分的“坚

持创新驱动发展，全面塑造新发展优势”要求“强化国家战略科技力量”，“提升企业技术创新能力”，“完善科技创新体制机制”；第四部分“加快发展现代产业体系，推动经济体系优化升级”要求“加快发展现代服务业”，“加快数字化发展”。《建议》提出要加快推进服务业数字化，加快发展物业服务业，推进服务业标准化、品牌化建设。推进数字产业化和产业数字化，加强数字社会建设，提升公共服务、社会治理等数字化智能化水平。

校园物业是物业管理领域的重要业态，加之高校具有的人员集中度高，流动性强的特点，使疫情防控又进一步对校园物业提出了更高水平的数智化服务要求。对于高校物业，如何利用好科技驱动产业升级，实现降本增效，将是未来行业发展的核心。高校物业实体应当瞄准产业升级目标，加紧提升技术创新能力，加快推进物业数字化水平，推进校园物业服务标准化、品牌化建设，推进服务高品质和多样化升级。在产业升级和技术创新方面，高校物业应当注重利用自身优势，将产学研紧密结合，尤其是管理体系建设、数字化建设方面，

应当以师生需求为导向，顺应智慧校园趋势，积极寻求产学研一体化发展战略，融合互联网、物联网、5G、大数据、人工智能、云计算等新技术优势，融入现代物业行业管理理念和方法，为师生提供更加舒适、便捷、人性化的生活服务。

加快推动绿色低碳发展要求校园物业管理加强节能减排，发展绿色建筑，创建绿色生活

《建议》提出“推动绿色发展，促进人与自然和谐共生”，要加快推动绿色低碳发展，推动能源清洁低碳安全高效利用，发展绿色建筑，开展绿色生活创建活动。

未来，校园物业在节能减排、绿色建筑和绿色生活方面将大有可为。校园物业应当加大节能改造投入，提升能源使用效能，新建、改造校园要科学超前规划，发展绿色环保建筑、公共设施、园林绿化，校园物业全程介入，科学管理，做好全生命周期维护。要坚持实施垃圾分类，废弃资源再生利用，倡导文明绿色生活方式，打造校园宜居环境。

改善人民生活品质，加强和创新社会治理要求校园物业服务能力显著提升

《建议》提出改善人民生活品质，提高社会建设水平。坚持把实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益作为发展的出发点和落脚点，健全基本公共服务体系，完善共建共治共享的社会治理制度，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

校园物业是校园治理的主要抓手，健全校园公共服务体系，提升校园治理水平，无疑要求校园物业苦练内功，增强突发公共事件应急能力、校园安全保障能力，提升校园生活服务保障能力，改善师生生活品质，建立健全师生、地校共建共治共享的校园治理制度，让广大师生和全体物业人都能增强获得感、安全感、幸福感。

提高社会文明程度要求校园物业管理坚持“三全育人”要求，积极践行“环境育人、管理育人、服务育人、劳动育人”理念

《建议》指出要“提高国家文化软实力”，“提高社会文明程度”，“推进公民道德建设，提倡艰苦奋斗、勤俭节约，开展以劳动创造幸福为主题的宣传教育”。

学校应当以人才培养为中心，始终坚持“立德树人”宗旨，将育人贯穿于教育活动的各个环节，实现全员、全程、全方位育人。校园物业根植于教育环境土壤，先天具有教育属性，应当主动承担教育职能，在“环境育人、管理育人、服务育人、劳动育人”方面积极作为，加大宣传教育、体验教育力度，引导社会主义核心价值观塑造，引领社会文明新风尚。★



关于疫情防控常态化下 高校物业管理的几点思考

■ 文 / 唐 浪



唐浪

中国教育后勤协会物专会副秘书长
清华大学修缮校园管理中心副主任

2020年各高校物业管理服务队伍在学校的统筹指挥下，奋战在疫情防控一线上，坚守岗位，无私奉献，为校园疫情防控取得胜利做出了重大贡献。突如其来的疫情，既是一场考验，也是高校物业管理提升的一个机遇，通过对疫情防控下高校物业管理进行总结、思考，在疫情常态化阶段或者以后正常状态下，有如下建议：

高校应进一步增强对物业管理的重视程度 加大资金投入

一直以来，高校普遍存在对物业管理重视程度不够的现象，有很大一部分人心理认为物业管理就是管个门，扫个地，修个水龙头等，随便就能干好，所以无论是学校自管物业，还是服务外包物业管理，学校的政策导向、经费投入并不充分。尤其是对于服务外包物业企业，由于高校办学公益性与企业市场化属性之间的矛盾，承担高校物业管理的企业普遍存在微利或者没有利润运行的情况，导致高校物业管理与社会优秀物业管理有不少差距，达不到学校理想的要求。而在抗击疫情期间，学校出入管控、环境消毒、防疫物资管理、垃圾清运等等防控措

施都通过物业管理来实现，物业管理队伍直接成为学校防控一线的主力军，再一次充分说明，物业管理是学校后勤的后勤，为教学科研提供支撑保障，是学校事业发展不可缺少的一部分。通过这次抗击疫情高校物业管理发挥出来的重要作用，从学校层面上来说，一定要提高对物业管理的重视程度，在政策上予以扶持，经费上加大投入，既有利于物业企业良性发展，更有利于学校教学、科研各项事业发展。

探索学校、师生、物业管理服务共建、共享、共治新机制，切实发挥物业管理服务育人作用

在一段时期以来，由于各种原因，物业往往是师生投诉最多的工作，物业管理部门与师生关系不是很融洽，育人效果还有很大提升空间。而这次疫情防控期间，高校物业管理部门坚决服从学校统一指挥，没有丝毫犹豫，勇于担当，克服种种困难，冲锋在疫情防控第一线，为广大高校师生健康安全做好每一个细致的环节，涌现出的许多感人事迹，使学校领导、老师、同学等各方面对于物业管理的认可度都大大提高，这是高校物业管理提升发展的一个契机，要抓住疫情防控带来的师生与物业管理的良好关系，主动邀请师生参与到物业管理工作中，例如邀请师生成立物业管理咨询委员会，参与需求调研、意见征集、项目方案评审等环节；组织师生参加物业管理服务的讨论与评价，将服务过程打造成育人平台；组织开展劳动育人工作，在物业管理服务中开拓勤工岗位与劳动体验岗位等等。通过这些措施探索共建、共享、共治的新机制，使物业管理的育人作用进一步增强。

补短板、强弱项、明方向 进一步提升高校物业管理水平

新冠疫情的爆发是一次重大的突发公共卫生事件，既是一场危机，也是一次大考，物业管理作为高校疫情防控的前沿阵

地，经受住了考验，为学校整个疫情防控工作发挥了重要作用。但我们也应该认识到疫情防控常态化对物业管理服务保障体系提出了更高标准、更高要求，要通过认真总结梳理疫情防控工作，补短板、强弱项、明方向，提高物业管理品质和水平。一是要健全学校物业管理公共卫生应急体系，制定应急预案，加强应急服务保障队伍支撑资源配置，开

展常态化应急演练；二是要把疫情防控中好的做法和措施固化下来，长期坚持。例如校门、楼宇、宿舍出入管控，校园各个区域定期消毒，物业管理一线员工自身工作环境、防护条件改善等等；三是要进一步推进新技术与物业管理的融合，让互联网、云计算、人工智能等信息技术在物业管理工作中得到充分运用，促进物业管理由劳动密集型传统服务业

向现代服务业转型升级，提升物业管理效能。

面对新冠肺炎这场没有硝烟的战争，高校物业人在平凡的岗位上做着不平凡的工作，守住了校园这片净土。在疫情防控常态化阶段，高校物业人将进一步弘扬优良传统，不断提高服务保障标准，持续提升专业化水平，始终为学校事业发展做好支撑保障。★



加强制度自信 筑牢防疫堤坝 统筹做好抗疫工作

■ 文 / 高松



高松

中国教育后勤协会物专会副秘书长
辽宁科技学院后勤管理处处长

新冠肺炎疫情发生后，带来全球性灾难，也让全国校园物业行业经历了一次史无前例的严峻考验。

突如其来的新冠肺炎疫情是对我国治理体系和治理能力的一次大考，面对这场“抗疫”阻击战带给人们太多的思考与感悟，特别是让我们感受到中国特色社会主义的制度优势和制度自信。多年来我校形成了全员全过程全方位的“三全育人”大思政格局，思想政治教育取得了很多的成果。这场“战疫”，为我们的思想政治教育工作提供了很多鲜活的感人事例与素材，同时也提出了新的要求，我们应该准确把握疫情形势，把深刻的思想通过一个个鲜活生动的事例表达出来，用故事来打动人、说服人。

我们要利用好疫情防控这部实践教材，上好这堂实践大课，通过多种形式的学习、宣传、教育和实践，向大学生讲清楚中国共产党的领导优势和中国特色社会主义制度的比较优势，向他们推送党领导人民抗击疫情的感人故事，向他们展示中国特色社会主义制度集中力量办大事的实践案例，让大学生深切感受到中国共产党的坚强领导，中国特色社会主义制度的显著优势，进一步增强听党话、跟党走的情感认同。

辽宁科技学院紧紧围绕打赢疫情防控的总体战、阻击战，

发挥好爱国主义教育立德树人的根本任务，在工作过程中统筹疫情防控工作和战“疫”专题教育，注重将战“疫”先进事迹教育和一线人员的抗疫精神融入爱国主义教育课堂，讲好中国故事、弘扬中国精神，厚植爱国情怀。树牢党员干部的制度自信信念，唱响听党话、跟党走主题曲，着力培养社会主义建设者，尽全力落实做好学校党委部署的各项疫情防控工作。

加强组织领导，强化宣传引导 吹响疫情阻击集结号

一是提高政治站位，加强组织领导，全面夯实疫情防控工作职责。面对疫情，学校始终把师生的生命安全和身体健康放在首位，深入贯彻习近平总书记关于疫情防控的重要指示精神，贯彻落实中央、省、市防疫要求，结合学校疫情防控工作实际，编制学校疫情防控工作方案和应急预案，提高政治站位，本着“沉着应对、措施果断、依靠科学、有效防治、加强合作”的工作方针，坚决贯彻落实党中央决策部署，全面贯彻坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策的要求，学校各部门全面落实联防联控措施，构筑群防群治的严密防线。

二是强化组织保障，协调各方力量，构筑疫情防控工作坚实堡垒。后勤管理处第一时间成立了由处长任组长，部分党员构成的后勤管理处新冠肺炎疫情防控工作领导小组，落实责任制，工作细化到人，建立相关工作群，及时发布讯息，及时发现问题，及时进行整改。为保证全校防疫工作的有效开展，达到在防治工作中领导有力、协调迅速的目标，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用，为疫情防控工作提供坚强的组织保障。广大党员也充分发挥先锋模范作用，敢担当、善作为，做出相信科学、相信政府，不信谣、不传谣的郑重承诺。同时，响应党中央号召，为支持疫情防控工作踊跃捐款，后勤党总支党员全部参与捐款，汇聚爱心。

三是引领舆论导向，开展防疫宣传，营造良好疫情防控氛围。开展舆情监测，营造良好的疫情防控工作氛围。主动公开

防控工作进展,及时回应师生关切,教育引导广大师生不信谣、不造谣、不传谣。保持政令畅通,及时传达各级疫情防控指令,发布疫情相关信息。积极宣传党中央、国务院及省市疫情防控政策,宣传学校防控举措、工作进展、经验成果和抗疫先进典型。鼓舞广大师生防疫信心,提振“战疫”士气。疫情发生以来,共组织专题讲座培训7场,内容涉及爱国卫生运动的内涵,关于春、秋季传染病及相关防控的知识,新冠肺炎疫情防控知识问答,学校禁烟控烟的必要性,诺如病毒、艾滋病宣传等相关知识学习和学校防控对策等方面。全校院系学生共同参与,培训覆盖范围广,培训效果佳。

有力实施防控,助力教学恢复,统筹推进疫情防控和学校各项工作开展

一是开展爱国卫生运动,动员全员参与,全面改善校园环境。深入贯彻落实习近平总书记关于新时代爱国卫生运动系列重要讲话精神,以“开展爱国卫生运动,助力传染病疫情防控,人人有责,人人负责,人人尽责”为宗旨,深化第32个爱国卫生月活动主题,彻底解决重点传染病疫情防控“最后一米”的环境卫生顽疾。学校所有办公场所、宿舍、教室、实验室、图书馆、体育馆、食堂、超市及卫生所等,开展环境卫生专项整治。同时,宣传倡导保持校园环境和个人文明卫生习惯,在全校营造广泛参与爱国卫生运动的热潮,推动新时代爱国卫生运动和常态化疫情防控不断取得新成效。

二是加强监督管理,搞好食品安全,确保“舌尖上的安全”。建立食品安全治理体系,提高从采购到餐桌全过程监管能力,加强食品安全风险隐患自查工作,进一步建立健全索证索票台账制度,

确保食品安全可追溯率达到100%。同时坚决贯彻落实习近平总书记重要指示精神,实施更有力的举措,杜绝“舌尖上的浪费”,建立长效机制,坚决制止餐饮浪费行为。

三是做好卫生防疫工作,做到实时监控,为师生身体健康保驾护航。为把学校卫生防疫工作纳入学校工作计划,制定规划制度加强管理,使各项规定在学校进一步得到落实。出台《辽宁科技学院疫情防控期间消毒通风工作暂行办法》和《辽宁科技学院通风换气制度》等项制度,撰写《2020年返校复学突发应急处置工作方案》等项文件。同时,做好新生体检、艾滋病筛查、体检抽查等工作,为学生在校期间的医疗保健提供基础数据。

严格员工监管,严抓疫情防控,坚决打赢校园疫情阻击战

一是周密排查布控,调整工作模式,全方位开展疫情防控管理。充分运用信息技术摸底排查,创建各类疫情防控数据库;坚持执行“日报告”“零报告”“平安接龙”等制度,做到信息清、底数清,随时掌握员工健康状况、旅居史等动态信息。制定外出请假、返回销假制度,加强出行管理。特别是针对社会化部门的监管,指定专人与商户对接,确保政令畅通,信息传达到位。在保证疫情防控前提下,根据形势变化,适时调整相关制度,依托互联网,召开视频会议,推行远程“云端办公”,保证各项工作正常、稳定运转。

二是储备防疫物资,坚持防疫消杀,铸造疫情防控坚强后盾。疫情发生以来,积极准备各类防疫物资,采购口罩,防护服、消毒液、酒精等防疫物资;发动教职员工、辽科学子、社会爱心人士向

学校捐赠防疫物资,为到校工作教职工及返校学生发放口罩等防疫物品,保障入校师生员工防疫需求。完善校园防疫设施,规划隔离区、设置隔离室,放置废弃口罩投放箱。开展防疫消杀,坚持重点区域每日消杀、全校范围定期消杀,保持校园环境清洁卫生,保障餐饮安全卫生,为师生员工健康保驾护航。

三是规范防控管理,做好应急处置,守护师生身体健康安全。根据学校学生返校开学安排,做好相关准备工作。主要是报道地点的入校消毒和防疫应急处置工作。同时,建立“返校学生平安接龙健康监测群”,指导学生在校期间的体温检测、通风消毒、健康咨询等在线服务工作。根据考试疫情防控要求,设置备用隔离考场和医用隔离观察室及发热患者应急通道等。一方面,做好防疫物资的准备,包括医用外科口罩、防护服、医药箱等;另一方面,邀请防控专家来校现场指导工作。从入校体温复检、应急处置,保证入校人员有序进入,正确佩戴口罩,一米距离,不扎堆不聚集。到考试期间师生发热应急处置和隔离考场处置,针对突发疫情情况,迅速反应,采取相应处置措施,在最短时间,最小范围内迅速控制事态,防止蔓延,力保考试工作顺利进展,为学校疫情防控工作保驾护航。

行百里者半九十,疫情防控取得积极成效,绝不等于完全胜利;战疫势头良好,也绝不意味着可以放松警惕。坚决落实“外防输入、内防反弹”的总体防控策略,维护好来之不易的防控成果。

下一步,我们将紧密地团结在以习近平总书记为核心的党中央周围,增强“四个意识”,坚定“四个自信”,做到“两个维护”,不忘初心、牢记使命,锐意进取、开拓创新,坚决打赢校园疫情防控阻击战,争取最后的胜利!★

企校联合抗疫情 精诚服务创佳绩

■ 文 / 钱明俊



钱明俊

中国教育后勤协会物专会副秘书长
江苏环宇物业服务有限公司董事长

即将过去的2020年可以说是对我们全体国人的一次重大考验。这一年中我们圆满收官“十三五”，全面建成小康社会，十九届五中全会又描绘出“十四五”远景蓝图；这一年，也是新冠病毒在全球肆虐的一年，我国最早发现疫情，党中央果断决策，广大医护人员拼死奋战，精准施救，在极短时间内取得疫情控制的决定性成果。作为物管行业的从业者，自始至终都在面临新冠病毒传染风险，冲在防控第一线，密切配合所在学校防疫工作，坚决执行防控防疫制度，坚持标准化规范化要求，公司上下群策群力，视疫情为命令，迎难而上，不畏困难和风险，无私奉献，全身心投入抗疫防控工作，以实际行动经受了新冠疫情的考验，努力提供优质物业服务，因信誉好，业绩优，本年度接受物业托管高校继续增加，托管物业面积持续扩大，被相关高校授予“优秀外包服务单位”，公司多名员工受到各级物业协会和所在高校的表彰。

统一思想 提高认识 以主人翁姿态投入高校疫情防控

新春伊始，正是万家团圆之际，新冠疫情危机突然暴发，全国从城市到农村实行最严格的管控措施，广大物管从业者成为最基层、最坚实的管控力量。我公司各层人员放弃休假纷纷请战，没有一个人退缩。从那一刻起，我们全体物业人就抱定战胜疫情信念。物业管理这一行不仅要有服务思维，更要有担当意识。尤其在危机面前，物业管理者是挺身而出维护业主

安全的第一道防线，是各样应急预案的终端执行者。抗疫工作的圆满完成离不开物业人员对自身的正确定位和强烈的使命感。

公司管理层在第一时间召开专门会议，学习贯彻党和政府疫情防控文件精神，研究所在地及业主单位形势、服务需求及企业现状，紧急制定防控预案，采取多种形式对全体员工进行相关知识的教育培训，从思想认识、服务规范到操作流程等所有细节都培训到位。公司还出台一系列应对疫情的相关措施，包括检查、考核、激励等，及时利用网络、公司简报等媒体通报各个岗位防疫工作情况，宣传优秀员工先进事迹，适时召开防控工作总结大会，对在疫情中表现出色的员工进行专门奖励，进一步调动员工积极性，增强企业凝聚力。如果把物业公司前期的危机处理看作是“小风小浪”的话，那么本次的新冠疫情就是考验根基的狂风巨浪。也可以将其看作是“试金石”，能否浴火重生而后百炼成钢，是摆在我们面前的首要问题。无论在哪个时期，团结一致的精神总是战胜困难的最大法宝。

全力打造标准化、智慧型服务

回顾本次防疫工作的整个过程，这些防控成果的取得离不开标准化指导与信息技术的应用，这也是一年来我们物业公司管理者的最大收获。基层的物业服务人员不顾新冠病毒传播风险，每天不厌其烦地用体温枪、消毒喷壶、喷雾器等防疫工具在校园为师生检测、给校园环境及设施设备喷洒消毒，为师生铸就安全屏障。

科学防疫在于标准化指导，规范化操作，从系统了解病毒传染模式，到严格执行每一个消杀环节，都需要扎实的专业理论基础。公司领导十分重视质量管理体系建设，如服务理念上墙，制度上墙，工作流程服务规范上墙，检查考核质量标准上墙等，一是让员工随时随地学习，入脑入心，二是让服务对象参照监督。在智能化产品技术运用上采用集中培训和自主学习相结合的方法，使员工尽快掌握智慧服务的方法技巧，科学知识的掌握能让企业在疫情危机暴发时应对自如，员工上阵前能够沉着冷静。江苏环宇是一家综合性的物业服务企业，我们的服务范围以高等院校为主，还包括医院、银行、火车站等等公共设施。疫情爆发以后，上面提到的几种业态全部成为攻坚的第一线。不仅时间紧迫，任务要求也相对较高，一丝一毫的差错都会带来不可预估的后果。疫情爆发后仅有工作热情是不够的，防疫

执行什么标准，如何高效精准实施，是企业面临的重大难题。所幸各级政府部门以及协会第一时间发布疫情防控指南，又为我们充实了相关专业知 识，避免我们走弯路。我们结合实际迅速出台企业的疫情防控手册，利用各种宣传平台传达到一线员工，及时转变成员工的行动指南。

在疫情防控过程中，我们还深刻意识到智慧后勤带来的便捷和高效。本次疫情一定程度上促进了各所高校乃至企业对于高新设备的投入，从最基础的面部体温识别，到校园大数据管理，都在疫情管控中绽放异彩。

高校后勤管理层、后勤外包企业、在校师生，三者之间看似简单的传播流程，想要建立顺畅的交流闭环，其实是非常困难的事情。由于疫情防控是一种突发的紧急状态，学校后勤系统需要在短时间内建立起信息快速传递系统，而传统的纸质媒介显然无法胜任。学校下达的防控政策和采取的紧急措施必须在第一时间传递到物业管理人 员；同时还要得到全校师生群体的信息反馈，将师生们的健康状况、所在位置、旅游探亲

情况、同住人员信息用信息采集的方式加以统计和分析。另一方面，因为受到疫情限制，分批回校的师生必须采取隔离措施，只有通过信息化手段，搭建网络办公平台，才能保障科研、教学、学习、办公的正常化。

弘扬伟大抗疫精神 着力建设智慧后勤

几个月间，公司各区域和项目负责人身先士卒带领员工开展工作，留下很多感人事迹。比如我公司的一名项目经理，她居住的小区在疫情期间不允许外出工作。但为了学校后勤能够正常运转，这位同志毅然选择住进办公室里，一个多月时间没有回家。像她这样的事迹在我们公司还有很多，正是由于他们舍小家为大家的付出，我们的防控工作才能取得决定性成果。

这种抗疫精神体现在我们的各个防控细节中，凭借科学严格的防疫防控措施、一丝不苟的工作态度，受到所在高校的一致赞誉，有的员工被树为先进典型作为学校其他职工学习的榜样。如果

把防疫工作看作是一场战役，那么科学的防控流程相当于优秀的战略战术，特别是我们员工高昂如虹的士气、必胜的信念、强烈的岗位意识和顽强的意志，是打赢这场防控战役的决定条件。

党的十九届五中全会已将“十四五”宏伟蓝图展开，全面建设社会主义现代化国家的号角已经吹响，新时代必将对物业人提出更高的要求，信息化、智能化、数字化将在高校后勤服务中逐步普及，由此而来的智慧型后勤服务体系将得到进一步完善。物业企业提档升级势在必行，提供高质量的后勤服务，大力开展文化建设与理论研究，将服务育人贯穿后勤工作的全过程，达到党和国家对高校全员育人、全方位育人、全过程育人的总要求，致力于建设既有科学内涵，又有人文情怀的优秀企业文化。这就要求我们的员工必须是掌握相关科学技术和服务技能的知识型员工，将智能化、标准化、信息化后勤服务做到全领域、全流程、全细节覆盖。要实现这步跨越，全面提供智慧型后勤服务，江苏环宇任重道远，江苏环宇也充满信心去拥抱这个新时代。★



后疫情时代 校园物业管理行业的发展趋势与展望

■ 文 / 罗树明



罗树明

中国教育后勤协会物专会副秘书长
浙大新宇集团董事长

一场突如其来的“新冠”肺炎疫情，不仅对全国人民来说是一次防控阻击战，对校园物业服务行业也是一次“实战”大考。随着国内疫情防控形势取得阶段性胜利，校园疫情防控逐步走向常态化。与此同时，全国校园物业同仁积极响应学校防控疫情的统一部署，积极承担校园防疫责任，体现了“最后一公里”的服务价值，有效融入了社会联防联控体系并发挥了重要作用，切实承担起保护广大师生身体健康和生命安全的重大责任，在疫情防控过程中发挥了不可替代的作用。

校园物业人这一次改变的不仅仅是与学校、师生的关系，也赢得了政府和社会各界的尊重，为行业的发展迎来了新的发展机遇。站在行业的风口，如何准确把握行业发展趋势，借助行业地位提升的有利条件，实现行业跨越式发展，是摆在我们面前的重要课题。

疫情之下行业“最后一公里”价值凸显

抗疫一线在医院，防疫一线在学校。在这次疫情防控阻击战中，校园物业管理企业超出服务合同边界，扮演了校园守护人的重要角色，体现了“社会公共消费品”属性，在安保、消毒保洁、秩序维护、出入管理、防疫宣传、保障师生需求等关键环节发挥了重要作用。正是因为一个个校园物业人的忠于职守和竭诚服务，使得疫情之下物业行业价值更为凸显，政府和

社会各界对行业重新定位、重新认识，行业地位、社会认同度将进一步提升。如政府给予行业政策倾斜、支持力度增加、主流媒体关注的正面宣传等，这都将极大改变行业形象和社会地位，加速行业持续向好发展。

同时，经历这次疫情，加深了客户的信任感和被服务感，增加服务企业与师生学校之间的粘性，为企业拓宽服务业态，提供校园零售、交通、科技等服务场景建立了强链接。这种“传统物业+增值服务”的校园智慧生态圈正在逐步建立和完善，将更好地满足师生多样化生活需求。

坚守育人职责是校园企业赖以生存之根

学校对学生实行全过程管理和全方位管理，这一独特性决定了校园物业服务企业管理责任和功能具有双重性，不仅要满足学生的生活需求，还要承担“育人”的责任。这也是校园物业企业区别于社会物业企业的最大不同之处。我们的服务内容不仅停留于传统的环境保洁、秩序维护、设施维护、基础客服、应急保障等，还在安全稳定保障、学生行为养成、教学运行辅助等方面自信地参与学校“三全育人”过程，发挥“立德树人”职责。

可以预见，贯彻体现学校教育属性的校园物业管理新理念，有效匹配校园“第二课堂”环境，强化服务内涵管理，多渠道提高管理的“温度”“深度”“颗粒度”，营造和谐、健康的校园文化环境，努力实现“全员育人、攀高致远”的新时代育人格局，才能将企业内在的服务理念转化为外部的核心竞争力，从而在激烈市场竞争中脱颖而出，进一步体现企业社会价值。

科技赋能是行业提质增效的必由之路

随着互联网、大数据、云技术、人工智能技术的发展，新一代技术浪潮催生了新的企业运营模式和用户需求。特别是科技赋能渐成共识，成为当前校园物业管理行业新的变化和亮点。

战胜疫情同样离不开科技支撑。校园物业服务行业各种“黑科技”轮番上阵，校园防疫保障的效率和成果显著。比如一些校园物业服务企业启用大数据平台+智慧园区系统多维实时监

控，开发每日疫情上报和数据汇总分析功能，让应用场景可视化，运营数据精准化、人员管控线上化；设立项目联防联控中心，针对疫情现状，实时快速响应、反馈业主诉求，提供即时响应服务；开发智能远程办公平台，延伸出视频会议、工作日报、云存储等线上功能；导入人脸识别测温系统，结合员工健康码及手机漫游定位系统，严把学校进门关口，及时掌握员工复工期间活动情况，为企业安全运营保驾护航。

疫情催生了校园物业与智能科技的融合发展，不仅大幅提升了传统服务业的智能化水平，也为技术创新提供了新的应用场景，实现手段更先进、管理更高效、体验更友好的新型服务模式，助力“智慧校园”建设。

“党建引领” 将成行业发展重要推动力

一个基层党组织就是一个战斗堡垒，一名共产党员就是一面鲜红的旗帜。疫情发生以来，许多校园物业服务企业在政府、学校的统筹下，进一步发挥党建引领优势，设立党员先锋岗、组建党员突击队等诸多举措，动员鼓舞党员职工恪守职责、践行担当，主动承接环境消杀、车辆查验、人员引导等急难险重的防疫工作，做到封闭不封关爱、隔离不隔温暖，筑牢遏制疫情扩散蔓延的红色防线。

党建引领抗疫，是校园物业行业一次卓然有效的经验探索。未来，或许在行业内持续推进完善“红色战役”

模式，深入打通学校、师生、企业之间的边界，充分融合校园综合治理中的共建力量，有机整合、统筹党团工会等各级组织影响力、号召力，激发校园治理的有效动能，营造可持续发展的校园治理生态。

一场突如其来的“新冠”肺炎疫情，既是校园物业管理行业的“分水岭”，也成为了检验学校和服务企业的试金石。优秀企业凭借着优异的服务品质，肩负了中流砥柱的重要作用，企业竞争力再一次显现，品牌价值得到了学校和社会的认可和肯定。相信在党中央各级政府部门坚强领导下，疫情之后校园物业管理行业将迎来发展新机遇，高等教育事业迈入新时代的春天。★



谈后疫情时代的大学生公寓管理

■ 文/韦菊



韦菊

中国教育后勤协会物专会副秘书长
安徽大学后勤服务中心主任

学生公寓是高校学生生活的最小单位,是大学生学会做人、做事,学会人与人相处的重要场所。一个环境优秀的学生生活园区能激发学生热爱自然、热爱生活、热爱学习的美好情感,有利于学生的身心健康,有利于学校教育教学工作的顺利进行。

在这个过程中,高校物业管理部门起到十分重要的作用。物业管理部门在学校的公寓管理中,应该给学生提供一个怎样的居住与学习生活环境,这值得物业从业人员去思考、探索,并将我们的高校公寓打造成能够兼服务与育人于一体的美好场所。

和谐公寓、温暖如家

以人性化管理、亲情化服务打造和谐的学生公寓。是构建和谐高校后勤,和谐校园的重要内容。是深化高校后勤社会化改革的客观要求,是高校公寓管理部门自身发展的必然要求。公寓是学生生活场所,学习的第二课堂。公寓物业管理不但要保障学生学习生活的正常进行,保证学生的生命财产安全。让学生感觉到家的温暖与温馨,而且要及时化解矛盾、理顺关系,

营造出民主和谐的氛围。这需要从宣传教育,常抓不懈;门卫值班,规范负责;安全检查,持之以恒几方面入手。

规范管理、优质服务

公寓管理员是平时和学生见面最多,思想交流最多的员工。他们不仅是服务者、管理者,同时也是教育者,他们的工作态度和思想作用直接影响着学生行为。有文化、守纪律、讲方法、高效率的工作队伍在对学生们言传身教的同时,也能起到“润物细无声”的作用。为此,注重选拔年轻,文化素质高,综合素质较强的管理员就显得尤为重要。他们思想活跃、具有较好的亲和力,能够很好地与学生建立友谊,在工作之中他们的人性化管理、亲情化服务将会起到很好的育人作用,也会受到学生们的欢迎。因而员工培训是最关键的一环,要把员工长期系统的再培训作为最重要的工作来做。坚持以育才为导向,通过培训挖掘每个人的潜力,使每个人不断在工作中增长知识与才干,这里应包括规章制度、工作流程、企业文化、管理技能、服务质量、如何提升师生满意度等等。要着力做到“只要岗位在、谁做都一样”,高水准地保持学生公寓管理员队伍的整体素质。

文化建设、愉悦身心

学生公寓文化是家庭教育的延伸,是课堂教育的有效补充。以德树人的公寓文化可以有效地帮助大学生形成正确的人生观、价值观,对提高大学生的思想道德修养,科学文化素质等非智力素质方面具有一定的作用。营造健康、文明,积极向上的公寓文化,发挥学生的主体作用。是高校精神文明建设和构建和谐公寓不可或缺的一部分。当代大学生强调自我、主张个人奋斗、追求自我价值的实现,表现出强烈的主体意识,而开展健康的寝室文化活动就是让学生当“主角”。自导、自演、自我展示、自我管理、自辩是非、自我教育、自我提高。这样不仅有利于培养学生个人成才的信心和勇气,而且可以把相同爱好的学生

组织起来,丰富学生课余生活,开阔学生的视野,增进同学间的友谊,增强集体观念和协作精神等。在公寓组织学生书画大赛、棋类比赛,园与园之间举行篮球、羽毛球、自行车慢骑、拔河等等。通过这些活动的开展,公寓管理员与学生之间感情沟通增强,学生更加理解支持公寓管理工作。公寓管理呈现良性循环的态势。其次,注重在公寓设读书处、交流角,运用多媒体向学生传播更广泛的科学文化信息,通过举办学生书画大赛,将获奖学生的书画作品进行装裱,并挂在学生公寓的公共空间,增强学生的荣誉感和自豪感。充分发挥学生公寓文化建设的教育,导向和凝聚功能。

“三自”功能 管理育人

学生公寓管理需注重人性化管理,即以人为本的管理。就是以人中心,把尊重人、爱人、关心人作为一切活动的基本出发点,顺着自然的人性来实施管理而不再用人为的强制手段横加“管理。”故而发挥学生组织的“自我教育、自我管理、自我服务”的三自功能,就显得尤为重要,安徽大学在学生公寓管理中曾做过较好的尝试,我们选拔聘请

部分优秀学生,担任楼层长,参与公寓的管理。为促进和加强楼层长的工作力度,我们制定了楼层长职责及考核办法。各学生公寓园区坚持每月召开一次楼层长座谈会,抽查楼层长工作日志,考核楼层长的工作情况。楼层长介入公寓管理,给公寓的物业管理带来春风,公寓的管理更具人性化了。我们的楼层长一方面积极协助公寓管理员查卫生,抓行为管理;一方面深入同学中间化解同学间存在的矛盾,协助物业管理员在学生园区开展形式多样的专项活动。曾有位楼层长在工作日志中写道“集体生活真的很能锻炼人,以前在家中许多任性和坏毛病改了不少,觉得大家在一起生活最重要的就是彼此迁就,总有不满的时候和小矛盾,小摩擦,如果斤斤计较,又怎能过好集体生活呢?我作为楼层长,就应该努力协调好同学间的关系,没矛盾就防患于未然,有矛盾就尽力协调“以和为贵”现在我们就是一家人,相亲、相爱的一家人。”楼层长的工作促进了学生素质的提升,楼层长的辛勤付出得到了学校有关部门的支持和肯定。对于表现突出的楼层长公寓管理部门通过多种途径鼓励,每年进行优秀楼层长的表彰。许多楼层长在工作中切实负起了责

任,关心同学无微不至,帮助同学解决实际困难,在工作实践中树立了威信,得到了同学们的认可和支持。学生有什么事会主动寻找楼层长,把他们当成可以信赖的人。而公寓管理部门通过对楼层长工作的组织、指导、支持实现了真正意义上的管理育人。

亲情化服务 赢得认可

要想服务育人,先得“服好务、育人自在其中了”,学生的养成教育靠的是潜移默化,是亲情服务。公寓管理员平时应注意关心学生日常生活,一切为学生着想,尽量帮助学生解决实际困难。更多地了解、掌握学生的思想动态及对公寓管理工作的意见和建议,不断地改进工作。公寓管理员要深入学生寝室和学生谈心交朋友,了解学生的所思所想,并认真做好访谈记录,以此增进彼此的感情。公寓管理员要注重对学生进行讲文明,讲卫生的养成教育。通过持之以恒地进行文明入住,爱护环境、爱护公物的宣传教育,会起到潜移默化的作用。同时配合学校进行最佳寝室评比等活动,学生的环境意识和公德意识会明显提高,文明卫生习惯逐渐养成。学生公寓管理部门还可适当推出一些勤工助学岗位,一方面从一定程度上缓解困难学生的求学压力,获得一定的社会效益。另一方面学生参与学生公寓的管理在工作中经受了锻炼,也体现以学生为本的服务理念。

公寓管理部门只有从着眼学生的未来培养高素质人才教育,才能在高校公寓管理中立得住站得稳。学生在公寓管理与服务中学到了在课堂上、教科书上无法学到的。对学生的世界观、人生观和价值观的形成将产生深远的影响。它对建设后疫情时代的智慧校园和智慧公寓,对高校的“育人”工作也将起到十分重要的作用。★



守好“责任田” 护好“一校人”

■ 文 / 赵 斌



赵斌

中国教育后勤协会物专会副秘书长
郑州大学后勤集团工会主席、总经理助理

2020年，面对突如其来的新冠肺炎疫情，郑州大学后勤集团公司勇于担当，将8万余名在校师生生命安全放在第一位，抓实抓细抓牢各项工作，坚决打赢抗击疫情阻击战，为郑州大学教学科研工作和师生生活提供了强有力的后勤保障。

坚持党建领航 强化责任担当 筑牢校园安全防线

郑州大学后勤集团公司深入贯彻习近平总书记“打疫情防控阻击战，实际上也是打后勤保障战”的重要指示精神，按照坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策的要求，组织开展“七个一”党建活动（开展一系列线上组织生活、开展一次疫情防控主题党日活动、开展一系列防疫知识培训、举办一次线上防疫知识考试、组建一支党员服务队、上交一份特殊党费、挖掘一批先进典型），将“不忘初心、牢记使命”主题教育成效转化为坚决打赢疫情防控阻击战的强大组织力、战斗力，激励全体党员牢记初心使命，强化责任担当，发挥模范带头作用，成为抗击疫情中坚力量。

高度重视 科学部署 切实做好疫情防控工作

作为全国在校人数最多的高校，郑州大学的疫情防控工作受到省市领导的高度重视，河南省委书记王国生、省长尹弘、省委常委宣传部长江凌等省市领导多次到我校检查疫情防控及学生返校准备工作，并对后勤集团的疫情防控工作给予充分肯定和表扬。

2020年5月8日至6月18日，作为河南省返校复学试点单位，郑州大学2万余名学生率先复学分批返校。为做好复学服务保障，后勤集团通过微信公众号推送《郑州大学学生返校生活指南》，解析复学注意事项、进入校园、住宿餐饮等生活信息，引导学生做好个人防护。同时，集团多方联系设置自动售卖机40台，物资保障点2个，为学生提供生活和学习用品。为满足学生返校隔离期间的就餐需求，集团组织成立后勤集团党员服务队和后勤集团青年志愿者服务队，从5月8日到6月18日，为四校区78栋宿舍楼的2万余名返校隔离期学生送餐151053份，无一错漏，受到返校学生和各级领导一致好评，郑州大学和河南省教育厅官方微信对此进行了专题报道。

深化管理模式改革 提升校园保洁精细化管理水平

郑州大学是全国文明校园单位，校园保洁面积约95.65万平方米，为提升保洁服务质量，后勤集团一方面强力推行网格区域化和路长制、湖长制管理模式，划小作业单元，明确责任边界，提升保洁作业标准。一方面加快卫生保洁机械化进程，基本完成以机械化为主，人工为辅的作业模式转变，实现卫生保洁“三净、四不、一见”（即：路面净、路牙净、井盖子净；不见杂物、不见有色垃圾、不见积水、不见泥沙；道路见本色）和“双十”标准（即每平方米地面积尘不超过十克，有色垃圾

落地拾取不超过十分钟），不断提升校园卫生保洁服务质量。

做好疫情期间绿化养护 满足师生对美好校园生活的向往

郑州大学是全国绿化模范单位，校园绿化面积约 134.11 万平方米，各类植物 400 余种，素有“国立郑州西郊公园”的美誉。主校区眉湖景观区水中锦鲤、天鹅畅游，水面莲叶轻舞，天空飞鸟轻掠，湖边垂柳微拂，是师生学习之余放松打卡的胜地。为做好绿化养护工作，郑州大学后勤集团公司根据景观功能分区和植物配置特点，对绿化养护实行区域化管理，有针对性的进行绿化养护，着力打造四季有花、四季常青、小桥流水、雕塑造型的校园特色景观。2020 年郑州大学后勤集团公司全面启动校园绿化质量提升工程，按照“扩绿、增花、添彩”的要求，扎实推进绿化提升行动，以模纹花坛、造型组摆等形式丰富校园绿化层次和色彩。针对暖季型草坪冬季枯黄问题，集团对重点区域草坪采用交播方式，适时播种黑麦草等冷季型草种，延

长草坪绿期，推动校园重点部位景观升级，持续推动校园绿化向多彩化、艺术化、精细化发展，满足师生对美好校园生活的向往。

为助推疫情期间校园文化建设，后勤集团积极组织开展天鹅喂养、牡丹修剪、枇杷采摘、银杏果分享活动，加强与学生的互动，营造家园氛围，受到师生的广泛关注、踊跃参与和一致好评。

加强信息化建设 提升后勤服务管理成效

为充分利用互联网便捷高效优势，郑州大学后勤集团公司充分利用后勤集团数字化平台，规范集中信息流转发布，提高服务效率和服务效果。完善学生住宿信息与教务学籍、教学信息和财务信息平台的对接，实现学生信息动态化管理。建立校园绿化养护管理系统，完善植物品种、数量、分布和养护作业电子档案，实现所有植物有档可查，尽在掌握。通过“互联网+”手段加强机械化保洁车辆作业全过程监控，实现机械化作业“三定”（定时间、定路线、定标准），监督清扫过程和清扫效果，提升保洁作业

精准化管理水平。

完善工作联动机制 提升抗变应变能力

2020 年疫情期间，面对招工难等用人困境，郑州大学后勤集团公司不断完善多工种联动机制，实行一岗多责。根据校园卫生保洁和绿化养护工作量季节性变化的特点，在暑期卫生保洁工作量减轻和冬季绿化养护工作量减轻两个特殊时期，抽调保洁工和绿化工进行互补，建立联合作业模式，有效节约人力成本，为应对招工难提供新的思路。

积极引进新技术，提升后勤服务科技化水平

郑州大学后勤集团公司高度重视技术革新，紧盯行业发展动态，不断加大新技术、新产品引进试用力度。2020 年，后勤集团对杨絮抑制剂、生物菌肥、靶向型除草剂和新型园林机械等新技术产品的试用推广成效显著，在疫情期间启动绿化提升工程，高质量完成校园绿化养护工作。

道虽远，不行不至，事虽难，唯做可成。2020 年，郑州大学后勤集团公司全体物业人勇于担当，砥砺前行，切实做好校园后勤服务和疫情防控工作，交出了一份让全校师生满意的后勤抗疫答卷，被中共河南省委、河南省人民政府授予“河南省抗击新冠肺炎疫情先进集体”荣誉称号。

面对未来，我们必将抓住发展机遇，瞄准改革创新新定位，以建设一流后勤为目标，在实践中摸索出一套行之有效的全方位、多层次、科学化的后勤服务保障模式，久久为功，锲而不舍，奔而不息。★



服务校园 物业先行

■ 文 / 陈以能



陈以能

中国教育后勤协会物专会副秘书长
华中科技大学后勤集团物业总公司总经理

2020年，在习近平总书记的英明指挥和掌舵领航下，在教育部和学校党委的决策部署和具体指导下，华中科技大学后勤集团物业管理总公司（以下简称华中大后勤集团物业）始终将师生员工的生命安全和身体健康放在首位，坚持统筹推进疫情防控和服务保障双线作战，累计完成校园防疫消杀1735万平方米，服务7个网格点并配送生活物资约5.5万件，搬卸防疫物资15万件约2000余公斤，清运生活垃圾2820余车约1410吨，有力地服务于校园防疫、复工复产、毕业返校、开学迎新等重点工作，为夺取校园抗疫斗争的全面胜利，贡献了应有的物业精神、物业担当、物业力量。

2020年华中大后勤物业的工作回顾

1. 坚守初心、冲锋在前，为全体员工建设了强韧的思想和组织防线。1月23日，华中大后勤集团物业迅速成立疫情防控工作小组，仅用一天时间就号召258位骨干员工组建起防疫办、宣传组、检查组、消杀组、公寓组、后勤保障组等六个专项队伍。面临空前严峻的防控压力，总公司班子成员在关键时刻站在急

难险重的抗疫一线，带头在复杂形势下顾全大局、做好全员思想工作，让党旗在校园防疫阵地高高飘扬。

2. 坚定决心、无畏逆行，为校园安全密织全方位的防疫消杀防线。1月底，华中大后勤集团物业成立消杀突击队，在传统人工消杀作业模式外，将校园小型高压冲洗车改装成小型环境消毒消杀车，并租用了大型环境消毒消杀雾炮车，每两天对全校公共道路进行一次喷洒药水消杀作业。雾炮车单日消杀峰值达72.1万平方米，较人工作业效率提高了5倍。据统计，从1月23日封城至4月8日解封的76天时间，后勤集团物业消杀突击队累计出动消杀人员1268人次，累计消杀面积达1735万平方米，有力守护着校园免疫力的安全屏障。

3. 并肩同心、守土尽责，为校园环境筑牢对抗风雪与疫情的应急保障防线。2月14日晚，一场对疫情防控带来高敏感性、高影响性的强寒潮来袭。华中大后勤集团物业人以雪为令，迅速吹响了双线应急工作的集结号，一支由总公司全体领导班子成员、校园专业环卫工人、各部门在校人员共142人组成的应急队伍在寒冬中开展突击清扫。在最危险的时刻，最苦累的地方，物业人意志坚定地将双线应急工作推进到底。

4. 服务贴心、无微不至，为留校学生打造健康温馨的封闭管理防线。疫情期间，华中大有留校学生1400余人，其中109人在主校区博士生公寓集中居住。华中大后勤集团物业人坚持一日两次定时消毒，累计点对点送餐2.7万人次，并配备了体温测试仪、口罩、酒精、消毒用品等物资，恢复热水、直饮水、自动售货机等服务设施正常运行。宿管工作人员不但关注学生身体健康和生活所需，还为学生纾解思想情绪和心理压力，竭尽所能让同学们生活得暖心、安心、舒心。

5. 提振信心、守望相助，为大学社区构建无接触直供的保供配送防线。华中大是个超大社区，守好校园就是守住生命线。全校的15个网格点中，后勤集团物业持续管理7个网格点，服务居民约3500户，疫情期间累计完成居民生活物资配送约5.5万件，药品近1300余袋，累计派送快递和居民团购物资2万余件，协助社区和小区物业发放爱心菜798份，收获了社区

居民的真情点赞，为校园保供系统的平稳运行不断注入定力与信心。

6. 尽职尽责，未雨绸缪，为校园重启夯实卫生有序的复工复学防线。随着疫情形势逐步向好，华中大后勤集团物业先后制定复工复学工作方案、应急预案等，陆续安排员工返岗、防疫培训、公寓消杀等工作，并对80栋学生公寓（宿舍）展开环境卫生、各类设施设备、消防安全等方面的检查和摸排。6600余名科研复工学生分批返校后，严格做好三个坚持（即坚持佩戴口罩、坚持每日两次消杀、坚持每日测温），确保同学们的居住环境安全健康。

7. 重聚暖心，宿管情深，为返校学生营造安全温暖的毕业关怀防线。特殊毕业季，近5100名本科毕业生和4100余名研究毕业生分批返校。华中大后勤集团物业前后8次组织人员为毕业楼栋开展突击环境卫生清理和公共区域消毒，清理和消毒面积达21万平方米，爱心晒被3000余件，清理公寓废弃物280余吨，协助毕业生高效办理行李托运6800余件。2020年6月6日至8日，央视新闻直播间等国家级媒体报道了我校毕业生返校工作，华中大学子通过网络、电话、信件等表达了内心的感激之情，将宿管员真挚地称为“最亲切的园丁，最无私的

的母亲”。

8. 周到热心，慎终如始，为入校新生织就优美和谐的书香校园防线。为了给2020级新生提供“拎包”入住的便利，华中大后勤集团物业组织人员突击配送新生生活用品近2000份，奔赴校外三大火车站、机场热情迎接来自全国各地的新生，并在校内迎新点开展“最后一百米，我们来帮您”的特色服务，更增设了“免费中药茶”“爱心加油站”等创新服务举措，免费发放预防新冠肺炎中药汤剂、零食和瓶装饮用水，给广大新生及家长留下了良好的第一印象。

下阶段工作展望

1. 强调党建的引领作用，充分发挥党员和骨干的先锋模范作用，常态化开展党员下沉社区相关活动。

2. 不断完善常态化疫情防控与应急处置相结合的工作机制，切实履行主体责任，确保防控不松懈、疫情不反弹、发展不停步。

3. 规范和完善校园物业管理体系，如封闭管理期间，校园物业的责权利划分等都需要明确的政策支持，校内各二级单位应给予相应的协助和配合。

4. 在疫情防控或其它突发应急管理

的特殊时期，建议学校将物业服务纳入疫情防控体系和校园应急管理体系，统一调配、统一保障。

5. 深入开展爱国卫生运动；加强日常对校园物业服务从业人员的培训和演练；强化应急物资储备，建立健全应急储备物资动态管理。

6. 积极推动智慧校园建设，提升校园物业机械化、智能化、信息化发展水平，为精准高效防控打下基础。

华中大后勤集团物业人在疫情大考中交出了一份让学校放心、让师生满意的合格答卷。但我们也清醒意识到疫情冲击之下，存在诸如服务成本攀升、骨干储备不足、员工流失严重、职责界定模糊、服务效率低下等一些薄弱环节。为努力完成新时期学校赋予的使命与任务，为营造书香校园，我们要大力弘扬习近平总书记提出的“劳模精神、劳动精神、工匠精神”，将优质服务挺在后勤工作的前头，重视提升与师生员工学习和生活密切相关的后勤工作的服务品质，以“更好质量、更高效率、更强能力”推进构建与世界一流大学相适应的新型物业服务保障体系。★



疫情下校园物业管理工作的总结与思考

■ 文 / 唐立新



唐立新

中国教育后勤协会物专会副秘书长
中南林业科技大学后勤管理处处长

庚子新春，一场突如其来的新冠肺炎疫情牵动着全国人民的心。新冠肺炎疫情延续到现在还未彻底结束，作为一名高校的后勤人，见证了疫情期间学校深入贯彻落实党中央的决策部署，坚持科学、精准防控疫情，努力全面恢复正常教育教学秩序所做的各种举措。疫情之下，校领导高度重视，指导构建立体化防护体系，精细化落实疫情摸排人员的工作职责和担当，及时做好线上教学预案，有序推进复学、复课等工作。学校领导始终把“严”字贯穿始终，突出抓好重点地区、人群、节点及事件的监控，强调防输入、防反弹、防突发、防松懈。为完善疫情常态化防控机制，学校加快推动健康卫生校园、文明智慧校园的建设，建立起实时、高效的师生员工监测平台，所有这些为战胜新冠肺炎疫情提供了有效保障。在这场全校师生员工努力防范新冠肺炎疫情的战斗中，作为一名全程参与的校园

物业管理者，我深有如下感悟：依靠“基层党组织的战斗堡垒作用”，以“医疗科学”为指导，通过“智慧大数据”方式，结合“多渠道立体化”的宣传，提前做好防疫工作预案，普及科学防疫知识，将广大师生团结起来，是共同抗疫、共同防疫的关键所在。

2020 年校园防疫与物业服务总结

1. 充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用

疫情面前，只有携手同行，各尽所能，才能合力战胜灾难，才能恢复平静正常的生活。疫情期间，从机关到基层，从城市到农村，从企业到社区，从党员干部到广大人民群众，“抗疫”战争的“免疫”系统全面激活，一道阻击疫情的铜墙铁壁迅速构筑，一场群防群治的人民战争全面打响，而在其中最为突出的，就是冲锋在前的共产党员。这场疫情充分考验了基层党建的成效及组织凝聚力。

基层党建，处在各种风险考验的最前沿，不仅是战斗堡垒，也是党的根基、党的力量和基础所在。新冠疫情爆发以来，中国共产党党员挺身而出、前仆后继，秉承一切为了人民的理想信念，让鲜红的党旗在疫情防控一线高高飘扬。无论是疫情初期武汉一线的党员干部，还是疫情相对不严重的湖南地区，在接到联防联控命令后，各行各业的基层党组织迅速行动起来，建立起一线防疫联防联控战斗堡垒，从开始到现在一直都抗战在第一线。在高校，后勤的基层党员，不等召唤，自愿请命到疫情一线，奔走于社区排查、宣传和门卫管控等工作，切实担负起打赢疫情防控阻击战的职责，完美诠释了中国共产党员的初心与使命。

2. 注重科学防控，发挥医务人员的专业指导作用

疫情期间，学校的物业管理者在这场战斗中起到了至关重要的作用。物业人员奋战在最前沿，“治疗靠医院，预防靠物业”这句口号也随之在师生中流传。通过这场疫情防控，高校物业工作职能将产生新的变化，未来物业工作中将更加注重科学防疫工作服务。疫情之前的高校物业服务，更多的是强调公共环境整洁干净，但是通过这次疫情，消杀服务将会变得更为重要，尤其是对学生公寓、食堂等高密度度人员的区域，科学消杀将成为常态化工作。

疫情期间，在学校疫情防控领导小组的指导下，校医院医务人员按照省卫健委和教育部要求，发挥医务人员的专业技能，以科学医疗知识作为支撑，指导后勤物业各项防疫工作。校医院积极与省教育厅协调联络物资供应企业，通过学校购买、向政府有关部门申领和向社会组织、企业及校友发动募捐等方式，

提前做好疫情防控物资储备，以优先保障学校医院和学生宿舍、教学楼等人员密集场所疫情防控需要。为优化对我校疫情防控储备物资的调度，学校要求校园物业管理做到如下要求：确保疫情防控物资、防护器具、防控器具等防控物资按至少 5-7 天的量提前储备，储备量预留 10%；开学前为值班岗位、留校学生提供必要的防护物资，开学后按学生 5 天使用量储备防控物资。师生集中返校前，我校后勤处与学工部联动，通过收集和分析学生返校时间段，针对学生返校流程、行径路线等，作出应急预案，并多次对返校工作进行模拟预演。按教育部要求，结合模拟预演的数据，对学生公寓、食堂、图书馆及教室等场所，每日进行两次、每次 30 分钟的消杀通风工作，并做好消毒记录；对校园公共环境进行定期消毒，卫生间每天通风三次，用 84 等消毒液进行清洗消毒，所有公共卫生间配备洗手液、消毒液；保证学生宿舍每天一次消毒液消毒，通风 30 分钟。

食堂加工售卖就餐区域、保洁设施、人员通道、电梯间、洗手间等每天消毒 3 次；每次送餐后对外送餐食的工作服、工用具和车辆进行清洁消毒。此外，按照省卫健委、教育厅的要求，制定出《中南林业科技大学突发公共卫生事件应急预案》、《错时分餐、分散用餐工作方案》、《通风消毒制度》等针对疫情防范的相关应急预案和措施，为未来可能出现的疫情反弹做好预案。

3. 引入智能化物业管理系统及大数据管理模式

一直以来，智慧校园建设都是学校非常重视的一项工作，但有关智慧物业的建设则缺乏足够的重视。通过本次疫情，由于智能化物业管理系统及大数据管理模式的引入，智慧物业将会得到更快速的发展和普及，如：无人消杀系统、智能门禁系统、人脸识别系统、无人清扫车等。此外，基于大数据的自动数据收集及分析等软件系统也将得到长足的发展。



疫情期间，后勤处、保卫处和学工部联动，采取限制出入口、设置人脸识别系统、增加防疫排查等手段，通过多部门互联互通、严防联动，确保有效信息畅通，确保校园人数变化和安全情况的真实、可靠。例如，在学生进入学校公共区域之前，进行人脸识别、体温测量、扫取健康码等多种手段，及时掌握学生的行动轨迹、来源地等信息。在实施教职员工的防疫工作中，通过完美校园 APP 健康打卡，全面排查教职工进校、离校、外出旅行、境外活动等动态活动情况和每日健康状况，安排专人做好重点关注地区教职员工的日常联系工作，做到人员无遗漏、全覆盖。同时，引入学校自主研发的智能投递机器人，针对学生快递、送餐和外卖，进行机器人投递（试运行），减少接触传染的机会。

4. 多渠道沟通、立体式宣传

随着智能化校园的推进，传统媒介沟通的便捷性、时效性降低；相比之下，自媒体的更多优势日益凸现，线上服务在物业服务中的作用越来越大。之前人们普遍将物业服务理解为扫地、守门、维修、绿化等线下工作，虽然也有其它物业公司在推广线上增值服务，但收效甚微，未得到大家的广泛关注。通过本次防疫攻坚战，师生员工和物业工作人员在线上的沟通交流逐渐增多，使高校的物业管理也将更加关注线上服务的提供，如：线上回访、线上投诉、线上调查、线上购水买电等，这些线上服务也将推动物业管理的科学性、高效性及精细化。

疫情期间，后勤处通过后勤处官网、微信公众号、QQ 群等网络渠道，及时发布相关防控信息，下发学校制订的《新型冠状病毒感染的肺炎防控知识手册》、《高等学校新冠肺炎防控工作指南》和《青

年学生新型冠状病毒肺炎疫情防控》视频课程，引导师生科学、理性认识疫情，了解和掌握新冠肺炎相关知识和防护的注意事项。同时，后勤处将校园进行网格化处理，每个网格区域都有专人负责，时刻绷紧疫情防控的“安全弦”，每天登记我校防疫数据，并及时上报卫健委和教育部。通过自媒体宣传正确防疫知识，宣传疫情期间所涌现的正能量榜样的这一方式，既能减少大家的出门时间，又能让在家的职工们时刻了解学校动态，不与单位脱节，构建线上线下团结一致抗击疫情的统一阵线。

后疫情时代校园物业服务思考

2020 年即将过去，新冠肺炎疫情并不如我们的预期那样完全消失，而是疫情时起时伏。病毒通过从外国外地回流以及季节性的传播等方式，可能随时引起疫情小规模爆发，使之延续较长时间，将会对社会各方面产生深远影响。后疫情时代的高校后勤在面对疫情传播的新形势下，应该从思想上树立疫情抗击的正确认识，采用团结协作、互帮互助等方式抗击疫情，获得我国抗击疫情战役的最终胜利。

1. 科学认识疫情传播途径，树立抗击疫情的正确认识

健康教育是大学生教育体系的重要组成部分，因此需加强大学生健康防疫知识的传授，使大学生准确认识疫情，不断增强自身的防疫知识，提高其积极参与、支持防疫的思想觉悟。考虑疫情防疫的持续性，加强对学生日常生活的管理，推进学生的心理疏导，让学生积极配合学校开展防疫相关工作，确保高校疫情防控相关措施得到全面、有效地

落实。针对疫情反扑，各级部门应及时按照卫生部门和教育部门的要求，提前对校园进行封闭管理，积极联系专业卫生机构进行监督指导，做事及时、不拖延坚决做到疫情不蔓延。

2. 团结协作、互帮互助，打通各个环节，对防疫工作开放绿色通道，做到防疫响应的及时性

疫情来袭，人们不仅看到了国家综合实力的强大；还看到瞬间开辟的应急资金绿色通道，紧急启动的政府采购项目，防护物资的紧急生产调配等。因此，在后疫情时期，紧急事件紧急处理，一直保留预警系统绿色通道，各个环节沟通协调，以“全校一盘棋”的协作精神打赢这场特殊的战役。

3. 强有力的应急预案

在这次疫情期间，无论是“雷神山”、“火神山”的火速建立，还是各省医疗队迅速集结到武汉支援，看到的不止中华儿女团结一心的精神，还有其背后不可缺少的医疗应急预案支撑。作为高校后勤管理人员，应该强化高校医院队伍人员配置和培训，提升医疗人员处理基层医疗问题的能力；提升高校医院的基础医疗设施水平，夯实基础医疗检测的门槛，为上级医疗机构分忧；优化校园房屋设施配置，能够及时迅速向校医院提供少量房屋设施，用作隔离病患使用，为拯救病患，防止疫情扩散，争取有利时机和条件。

综上所述，高校物业管理人员在面对新冠疫情时，应分析校园防疫的成功措施所在，充分考虑到后疫情时代的物业服务方向，完善高校物业管理服务体系，为高校物业管理服务的不断提升提供保障。★

校园物业管理迎来跨越式发展的历史机遇

■ 文 / 高志东



高志东

中国教育后勤协会物专会副秘书长
珠海市丹田物业管理股份有限公司董事长

在刚刚结束的全国教育后勤社团组织秘书长会议上，中国教育后勤协会会长刘建平指出：“当前教育后勤领域面临的首要任务是全力以赴做好校园疫情防控工作；面对高校后勤社会化改革进入新的阶段，开放校园市场、实行服务外包、社会化服务仍是改革的主流方向，后勤改革要向提高质量的内涵式发展转变；推进教育后勤现代化是教育后勤社团组织和各级各类学校后勤保障系统的重要使命。”这段讲话其中一个的核心点在于未来校园服务外包及社会化服务将进一步扩大，而通过提高质量满足师生更高的需求，校园服务的外沿边界也会进一步放大，也就是说校园服务的市场从横向到纵向都会有较大幅度

的增长，与此同时，无论是防疫工作还是内涵式发展转变又对服务方提出了更高的要求。

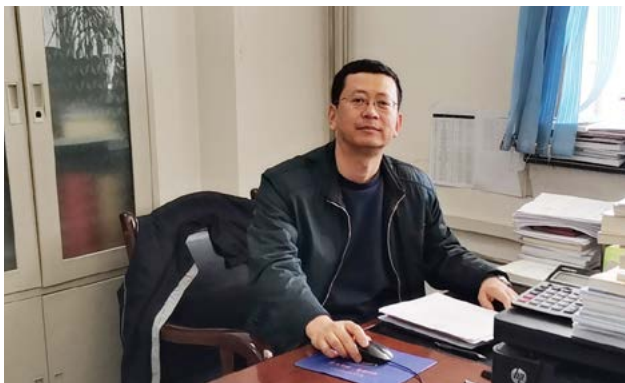
校园服务的市场蛋糕大了，服务的专业要求高了，这对于中国物业管理的规模企业无疑吊足了胃口，最近物业板块在资本市场火得发烫，通过龙头物企，大量资本被用于企业兼并和科技研发，在此背景下，我们可以想象到这样一张拼图，一半是对高质量服务的需求，一半是渴求展现最佳的服务能力，如果我们客观的选择，再过半年，下次中后协物专会秘书长的会议，我们可能会有这样的议题，一边是校方的对高质量服务的需求，一边是排名前列的中外名企的回应，我们聚焦的名词可能由信息化、机械化、标准化、上升为精细化、智能+，到现在流行的名词“泛在智能”，以及人工智能，或者我们今天还无法认知的数字科技的新概念，以及校园服务从需求倒逼，到科技赋能，再到跨界组合的新业态。

无论如何，中国教育后勤协会物业管理专业委员会将在新时期里迎来新的风暴洗礼，无疑，中国校园物业管理也将会迎来跨越式发展的历史机遇。★



“后疫情”时代下的高校物业管理

■ 文 / 董胜明



董胜明

中国教育后勤协会物专会副秘书长
兰州大学后勤保障部副部长

2020年，这个一开始就注定不平凡的一年即将过去，在高校物专会第二届委员会的领导下，全国高校物业管理工作取得了新的成绩，克服了重重困难，获得了更大的进步。

这一年，新冠疫情的持续传播，对各行各业尤其是高校物业工作带来了较为深远的影响。虽然我国在应对新冠疫情防控方面取得了阶段性的胜利和积累了宝贵的防控经验，但全球化的疫情防控工作仍在并将长期持续，人类战胜新冠病毒将会是一个长久的过程，在有效的新冠疫苗研制成功问世之前，新冠肺炎疫情防控工作仍将是一件长期而艰巨的工作。

高等学校作为大学生的集中地、高等教育的高地、学术交流的重镇、人员交流的密集区，防疫工作受到社会各方面的重视。防疫期间高校后勤系统继续发挥特别能吃苦，特别能战斗的精神，又冲在学校防疫最前沿，发挥了举足轻重的作用，为高校防疫做出重要贡献。

在新冠疫情影响下，高校校园物业管理领域所产生的变革也是最大的，因为疫情防控是一项系统性、全方位的工作，校园疫情防控管理对时效性有着极高的要求。一方面，由于高校校园人员密集、来源广泛、流动性较强，高校疫情防控难以避免地存在脆弱性，一旦疫情防控失效，极有可能导致大面积的群体性感染。另一方面，潜伏期的新冠病毒感染者和无症状感染者均具有传染性，新冠病毒的传播往往具有一定的隐蔽性，这无疑增加了校园疫情防控的难度。

因此，此次疫情过后，高校物业管理除了传统的日常物业工作，物业管理数字化、智能化、系统化已是不可逆的现实。

1、疫情期间，杭州某企业运用智慧社区服务平台上线“园区住户行程收集”调查工具，累计收集近2万份问卷反馈，有效助力物业一线服务人员对涉足重要疫情区域的住户进行重点排查。在“复工潮”期间，该公司全面推行“园区楼宇战疫应急管理平台”，集政府、管理方、企业、员工等多方需求于一体，为全国园区楼宇和社区疫情防控工作，加上了一道效率和质量的“双保险”。武汉某服务企业“线上+线下”全方位启动，为业主提供24小时双管家服务，积极运用“科技+”措施，来服务业主输送物资。兰州市某高校物业中心，为家属区居民提供线上预约配送蔬菜服务，有效地解决了疫情期间广大教师业主的吃饭问题。

2、物业智能化必将广泛运用于校园物业管理。“无接触服务”成为疫情期间保证被服务人员与物业工作人员的重要安全保障，疫情之后，类似手机门岗系统、选择电梯楼层，或者语音电梯呼梯，人脸识别开门，以及云门禁、云停车、云监控等科技智能设备将更广泛运用于物业管理。可以预见，室内外清扫车、扫地机器人、非接触感水龙头消毒器、红外线设备等将会大量进入高校物业管理领域。

3、“突发疫情应急防控”应纳入校园物业管理内容。随着社会公共卫生安全管理经验的累计，“疫情防控”已经成为物业管理的一项常规工作。疫情过后，“突发公共应急”除了传统的火灾、暴雨、地震、台风、电梯故障、水浸等物业系列突发事件外，应增加“突发疫情应急防控”一项，并列入高校物业应急预案当中。

4、校园物业管理员工职业素质技能水平将大幅提升。高精数字化产品、人工智能机械设备的校园物业的广泛应用，

必然需要专业水平较高的物业人才作为支撑，廉价劳动力模式的校园物业管理最终将被专业化、职业化的科技校园物业管理模式所取代。大批职业技术学校的专业学生将会在高校物业管理行业大显身手，高校后勤系统应该尽快吸收和储备各类物业人才，只有这样才能在今后的物业管理上提高层次，更上一层楼。

5、校园物业产业链更加细分。此次疫情，专业消杀已然脱颖而出，以前物业消杀一般只是季节进行，且多是自己做，或打包给保洁或绿化外包单位，让

专业消杀公司进行消杀的少之又少。疫情之后，随着对卫生安全及专业消杀重要性认知，市场对专业消杀需求或会增加，专业消杀公司或将进一步从保洁或绿化板块细分出来；未来，消杀专业会和保洁、绿化、秩序、电梯维保一样成为物业产业链中一个独立的专业供应商。

总之，“后疫情”时代下的高校物业管理将会呈现出新的发展趋势，我衷心希望物专会发挥行业引领作用，紧盯国内外行业发展潮流，在2021年对全国高校物业系统给予新的更大的指导！★



为人民教师 提升生活品质

既有建筑加装电梯 全生命周期服务商



乐居明德

LUCKY MINGDE
加装电梯全生命周期服务商



滨州医学院22台加装梯一次性交付



鲁东大学家属区创28天交付纪录

关注高校家属区多层建筑加装电梯 首倡党群共建的民主协商机制

专注建筑技术创新, 单台28天快速交付纪录保持者



2020年8月14日



2020年9月1日



2020年9月2日



2020年9月3日



2020年9月5日



2020年9月8日

联系我们: 山东省烟台市芝罘区环山路10号 0535-6665598(烟台)
济南市历下区经十路9777号鲁商国奥城2号楼11层 0531-88812285 (济南)
联系人: 陈先生 131 5301 7311



协会志

EVENT

认真学习贯彻党的十九届五中全会精神 全面谋划教育后勤“十四五”改革发展蓝图 中国教育后勤改革发展论坛召开

2020年11月28日，中国教育后勤协会在珠海召开中国教育后勤改革发展论坛。中国教育后勤协会会长刘建平、常务副会长兼秘书长牛维麟、监事长王鸿冰，副会长田备、冯旭东、李向成、李资远、杨定忠、张凤宝、张志勇、张宏建、张柳华、周先意、柳娜、高聚慧、薛徽，副会长兼常务副秘书长黎玖高，广东省高校后勤协会会长杨海文等领导嘉宾及协会理事出席论坛。论坛由常务副会长兼秘书长牛维麟主持。

论坛旨在认真学习贯彻党的十九届五中全会精神，探讨如何提高疫情防控常态化下的教育后勤保障能力和服务质量，全面谋划教育后勤“十四五”改革发展蓝图，推动教育后勤事业高质量发展。

中国教育后勤协会专家委员会委员、《高校后勤研究》杂志社执行总编、中国教育科学研究院研究员、兰州大学高等教育研究院执行院长卢彩晨以《“十四五”时期的教育形势和任务》为主题进行发言。他从高等教育的发展形势、任务以及如何构建高质量教育三方面入手，指出面对当前国际国内形势的挑战，高质量教育的发展任务十分紧迫，高等教育作为国之重器，需要高校不断加强基础研究，提高原始创新能力，自立自主才能构建起高效教育高质量体系，为国家培养出急需的发展人才。高等教育高质量发展是中华民族伟大复兴的必然选择，是彻底摆脱屈辱历史的必然选择，是建设高等教育强国的必然选择，也是每一位高等教育人责无旁贷

的义务和责任！

上海学校后勤协会常务副会长、上海市教委后勤保卫处处长张旭以《对标教育现代化 聚焦十四五蓝图——上海推动高校后勤事业高质量发展设想、举措》为主题进行发言。他首先回顾了上海市高校后勤社会化的发展历程，指出“建设高质量教育体系”首先要加快中国教育现代化的发展，高校后勤作为高等教育的组成部分，在未来的发展中需要着力加强法制化建设，完善标准，对教育后勤中的重点环节，重点问题要根据新时期的新矛盾、新需求妥善进行解决，建立面向学校的现代服务业体系，建立面向现代化的治理体系，统筹推进后勤基础建设，加快后勤数字化建设，打造长三角学校后勤现代化协调发展机制，



牛维麟



卢彩晨



张旭



田备

打造立德树人的重要场景和实践载体，让校园生活更加美好，满足师生对美好校园生活的向往。

中国教育后勤协会副会长、江南大学副校长田备以《规划未来、赋能发展》为主题进行发言。他结合江南大学的实际情况指出，高校后勤应以服务为本实现体制赋能，以劳动育人实现协同赋能，以信息科技实现智慧赋能。他分享江南大学始终坚持以“服务师生为主，市场经营为辅”的高校后勤理念，坚持后勤的育人功能，不断深化高校后勤改革，实现高校后勤的环境育人、行为育人以及文化育人。面对十四五规划提出的新形势，江南大学后勤将以内涵深化、动能转化、机制变革、业态创新的“现代化+”为目标，实现高等教育的高质量发展。

中国教育后勤协会副会长，浙江大学党委副书记、副校长张宏建作《以高质量一流后勤服务体系支撑高水平一流大学建设——浙江大学“十四五”后勤改革发展的思考》的主题发言。他指出高水平一流大学建设需要高质量一流后勤服务体系支撑。十四五规划开启了全面建设社会主义现代化国家的新征程。面对新形势下的新任务，浙江大学将继续坚持党的全面领导，提高企业治理能



张宏建

力和治理水平，让浙江大学后勤建设始终有利于学校综合改革和“双一流”建设，为教学科研服务，为师生服务；有利于发挥后勤系统的综合优势，建立符合市场规律的运行机制，为后勤实体的发展创造良好的基础；有利于发挥广大后勤干部职工的积极性，鼓励干部职工大胆革新，大胆创新；有利于学校有效规避市场风险；确保国有资产的保值增值。

中国教育后勤协会副秘书长、山西省高校后勤协会会长、太原理工大学党委常委、副校长吴斗庆以《聚势谋远 转型发展 以改革驱动一流后勤保障体系建设——关于高校后勤“十四五”规划的若干思考论坛》为主题进行发言。对于十四五对高校建设提出的规划，他认为要聚焦学校和师生对后勤服务多样化和个性化的需求与单一和粗放式供应之间的矛盾，做到师生有所呼，后勤有所应；学校有所需，后勤有所为。同时学校后勤还应对标立德树人的根本任务，对学校建设“双一流”大学的战略目标，坚持改革驱动，坚持科技引领，坚持社会效益与经济效益共赢，实现发展重点向结构优化转变，发展方式向刚性保障与弹性供给相结合转变，发展要求向注重特色品牌转变，发展评价向注重师生满意转变。建设政治后勤、现代后勤、



吴斗庆

智慧后勤、绿色后勤、开放后勤。

中国教育后勤协会中小学分会副理事长兼秘书长、人大附中联合总校常务副会长，人大附中航天城学校校长周建华以《深化教育后勤供给侧改革，促进教育高质量发展》为主题进行发言。他指出要实现“十四五”规划和2035年远景目标必须坚持党的全面领导。在新的发展阶段要正确认识和把握新阶段中的战略机遇与危机挑战的关系，要以共建共治拓展教育后勤发展新局面；要以科技创新催生新发展动能，实现教育后勤的融合化发展，全面深化教育后勤综合改革，增强教育后勤改革的系统性、整体性、协同性。优化区域教育后勤资源配置，提升教育后勤服务区域教育发展战略水平。



周建华



严雄波

中国教育后勤协会企业理事代表、
珠海丹田物业管理股份有限公司董事长
严雄波以《关于“十四五”时期用智慧

服务助力教育后勤高质量发展的思考与
展望》为主题进行发言。党的十九届五
中全会提出了到 2035 年建成教育强国
的奋斗目标，明确了“十四五”时期建设
高质量教育体系的战略任务。深入研判
当前的形势任务需要把握新形势、新阶
段、新理念、新格局四个维度。要补齐
短板、克服短板，着力解决教育后勤“好
不好，强不强”的问题。要坚持开放办
后勤，在全社会吸收整合后勤服务资源，
促进后勤服务资源在全社会范围的优化
配置。在疫情防控常态化下的当前，建

立“韧性”的校园服务，用智慧服务助
力教育后勤高质量发展，打造一流学校
要有一流管理，一流教育要有一流后勤
保障。

未来，中国教育后勤协会将继续全
面坚持党的领导，深入贯彻领会十九届
五中全会精神，充分发挥协会在教育后
勤改革发展中的职能作用，积极适应新
形势，聚焦新问题，展现新作为，为“建
设高质量教育体系”提供可靠保障、做
出新的贡献。★



物专会成功举办“校园物业管理新模式新技术及质量监管培训班”



随着高校后勤社会化改革的深化，校园物业服务外包渐成趋势，质量监管成为重点，特别是秋季开学以来，疫情防控常态化下校园物业服务的质量问题日益引起广泛重视。新形势下的校园物业服务管理需要新理念、新模式、新技术，质量监督保障成为重中之重。

2020年11月25-29日，由中国教育后勤协会物业管理专业委员会主办的“校园物业管理新模式新技术及质量监管培训班”在成都成功举办，近150名来自全国各地的高校后勤管理人员参加本次培训。研修中，各教育行政主管部门、

有关校园物业服务监督部门、物业行业组织专家、典型高校后勤领导和知名专家，针对当前高校后勤及物业服务市场开放与质量监管体制机制建设的紧迫性及工作重点，疫情防控常态化下大学校园物业管理的新理念、新业态、新模式、新技术，校园物业管理标准与质量监督保障体系建设，高校由自办后勤向服务外包、质量监管转型中的学校质量监管机构 and 监管队伍建设，校园物业服务企业内部质量监督保障机制的构建，及高校对引进社会物业服务项目的考评与质量监管工作的重点难点问题等进行了专题演讲和研讨交流。★

·常来常往·

Q&A



【编者按】

顺大势所趋，筑大道以腾飞，在高校后勤物业转型升级，服务水平不断提升的当下。中国教育后勤协会物业管理专业委员会（专家组）通过本栏目与全国高校物业同行就行业的发展，行业的标准化、智能化、专业化等方面进行交流。探索发展的方向，把经验成果互通共享，展示高校物业人的梦想、追求以及魅力。为全面开创校园物业管理行业新局面助力。

《常来常往》栏目以专家问答为主，以关注高校物业发展动态，经营管理中相关的热点和难点问题、需求同步。追求：务实、前沿、创新、智慧。

栏目系中国物业管理协会物业管理专业委员会专家组成的咨询服务平台。将由本届物业管理专业委员会专家回答。

主旨：

1、收集高校物业相关的热点和难点问题，由专家根据需求量选择具有普遍性、代表性的问题由予以解答。

2、发布相关物业管理、技术服务、维修、绿化等帖子。

管理：标准、智能、专业化能力的打造、推动和落地。

服务：对新技术、新项目、新业态进行了解科普推广。

维修：对技术改造、技术应用、各高校优势（特色）做法、优秀项目、予以介绍推广。

绿化：介绍应季花卉苗木及种植技术，介绍校园绿化建设及相关技术。介绍校园景观、优势（特色）花卉苗木的短文、诗词及图片。

欢迎大家踊跃参与，提供素材。电子图片的分辨率不小于 300dpi。

邮箱：xyclcw@139.com.

为配合《高等学校物业服务规范》的发行，天津大学高校物业管理研究所所长杨书元为本刊作解答：

一、《高等学校物业服务规范》适用范围

标准规定了高等学校物业管理项目的服务要求、管理要求和评价要求。标准适用于高等学校物业管理项目规范其服务活动，也适用于相关方实施物业服务评价。

二、高等学校物业管理的定义

物业服务企业依照国家有关法律法规和物业服务合同约定，对高等学校内已经建成并投入使用的房屋建筑及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修、养护，提供校园环境保洁、绿化养护、秩序维护等活动，并在教学、科研及师生生活等方面为学校提供有偿或无偿服务的相关活动。这些活动通常可分为基础服务、专项服务、特约服务、便民服务等。

Q 一、如何开展物业管理质量检查？

A 应建立质量检查制度，并结合服务方及服务对象的实际情况开展质量检查，包括周检、月检、季检。

1. 周检

监控人员每周会同现场负责人对物业服务进行 1 次检查，并记录，双方签字确认后各留 1 份，

2. 月检

物业公司的相关部门负责人或其授权人组织监控人员会同现场经理或以上级别负责人，共同对服务质量每

月至少进行 1 次全面检查和考评。物业公司根据检查结果填写记录，双方签字确认。

3. 季检

物业公司、各项目管理处或工程部门，在每季度以业务督导、互控、专项检查等形式对服务质量进行 1 次全面检查和评估。具体的检查时间和方法通常也不提前通知现场负责人。

Q 二、如何处理质量问题？

A 当出现质量问题时，通过双方的有效沟通，就质量问题用书面整改通知书的形式进行明确并处理。整改通知书的制作可以采用表格的形式来进行。表格可设两联，

一联物业管理部门留存；另一联由现场负责人留存，方便以后的追踪处理。

以下物业项目服务问题改善通知书，供参考。

物业项目服务问题改善通知书（物业管理部门）

部门：		日期：	
发现问题描述 / 合理化建议：			
处理意见：	确认与承诺：		
签发人：	现场负责人：		
整改期限	限在 前整改完毕		
整改结果：			
验收人：	时间：		
备注栏：			

物业项目服务问题改善通知书（现场负责人）

部门：		日期：	
发现问题描述 / 合理化建议：			
处理意见：	确认与承诺：		
签发人：	现场负责人：		
备注栏：			

校园景观花箱应用

花箱功能类型

1. 校园道路中央隔离带花箱

这类花箱应用于校园主干道中间，既作为道路分隔栏，也能起到美化校园的作用。如若这类花箱受到损坏，会影响交通安全，物业绿化部门需要在最短的时间内进行撤除或修复。

校园道路中央隔离带花箱处于行车道中央，无乔木遮阴且受到汽车尾气影响，一般种植植物花卉更换频次相对其他花箱较高。养护过程中对于道路交通有一定影响，养护人员要格外注意做好自身安全工作。

此外，校园道路中央隔离带花箱是模块化且相互连接，需控制相应高度，以免影响车辆驾驶员视线。花箱往往安置在校园核心区域道路，纵深长度应考虑到养护及其经济成本。

2. 道路两侧花箱

校园道路两侧花箱主要分为两类：

第一类是纯粹作为景观布置所用的花箱，一般以两种或多种不同高低的组合式花箱配合使用。布置手法往往是较

大型的花箱使用稍高的植物来定型，较小的花箱使用草花及悬挂累植物进行衬托。

第二类道路两侧花箱（护栏式花箱），主要作用为补充路面绿量的缺失，并且这类花箱还可以承担遮丑的作用，起到有效隔离、遮挡非机动车，保持校园整洁度的作用。

另外，在重要节日来临时可以在道路两侧花箱中布置所需植物。

3. 校园绿地类花箱

一般校园绿地花箱布置手法和道路两侧景观布置花箱相似，但是略有不同。

有的绿地花箱布置在校门口及校园内较为重要的区域，起到引导师生和游客通行或禁止的作用；有的绿地花箱布置在校园广场上，起到美化 and 秩序维护的作用；有的绿地花箱布置在校园生活区或街边商家门口，既能预防商家扩大经营或过度经营，又能美化环境。

花箱布置的形式有多种，有布置以园林花艺展现的需要为主，有的则单纯以灌木球布置为主。具体的布置手法受园艺师的手法和审美，或校园绿地的养护经费为限。这类花箱一般要求方便灵活移动，下方适当位置设叉口。

花箱材质类别

景观花箱主要有实木类花箱、PVC类花箱、塑木复合类花箱、玻璃钢花箱和钢筋混凝土类花箱五类。

实木花箱 实木经加工后，具有防腐、脱脂、防霉、防蚁、防真菌等作用，实木类花箱样式多样，木质的特点和大自然较为融合，花箱具有环保效果。实木类花箱的缺点也非常明显，一般实木花箱的易蛀、变色、易潮、易变形、不

易清洗等缺陷，且可塑性较差。室外的实木类花箱特别在潮湿多雨的梅雨季节中，因为油漆脱落而导致产品腐烂，使用寿命短，影响整体的美观，所以应用逐步偏少。

PVC花箱 即聚氯乙烯，相较于其他花箱，PVC花箱具有不会出现上漆不均匀和褪色，后期不出现掉漆，室外使用寿命长，承重性和柔韧性好，防火，防虫蛀和防腐蚀，易加工，可以根据客户喜好制作任意形状，大小和颜色。材料不吸水，不开裂等特点。PVC花箱有着价格相对较高，防划性较差这些缺点，为了保持形态添加塑化剂也有 - 定的气味。目前 PVC花箱广泛应用于城市花箱制作中。

塑木复合花箱 塑木复合花箱的材质为回收的塑料，加上木粉等其他辅助材料制作而成。这类材料所制作的花箱，相较实木类花箱特点是不腐烂，无虫蛀，加工性能好，可以根据需求做出任何形状和大小。同时塑木复合花箱防腐性和耐水性较高，外观精美，色彩好，而且价格实惠，逐渐成为主要的木材代替品。但是塑木花箱也有易脆、易断裂且无法修复的特点，加工时有异味，制作过程也较长，目前运用比较广泛。

玻璃钢花箱 玻璃钢 FRP，即纤维增强塑料，一般指用玻璃纤维增强不饱和聚酯、环氧树脂与酚醛树脂基体。以玻璃纤维或其制品作增强材料的增强塑料，称谓为玻璃纤维增强塑料，或称为玻璃钢，不同于钢化玻璃。玻璃钢花箱具有轻质高强、耐腐蚀、易设计工艺加工方便以及一次成型等特点。但也有耐温性差、宜老化和较笨重等缺点。

钢筋混凝土花箱 这一类花箱以钢



（摄影：张跃国）

钢筋混凝土为主要原料，添加其他轻骨材料凝合而成。具有色泽和纹理逼真。花箱坚固耐用，几乎不用维护。钢筋混凝土花箱的缺点则过于笨重，不方便移动，当前在花箱中应用较少。

花箱植物布置

一般而言，景观花箱的植物布置主要以草本花卉为主，相对花坛、花境具有立体型和袖珍型的特点。校园景观花箱植物布置是校园的艺术审美水平，选用合适的植物花材也体现出其技术水平，通过植物间的搭配和灵活调整来形成群体展示的效果。

花箱的植物布置主要以季节性植物布置为主，由于地域关系，植物选择品种各异，以江浙地区为例：春秋植物可选范围多，春天以清新自然的特点布置较多，秋季大多配合国庆假日或秋天收获等主色调。夏季江浙地区气温较高，选择植物较少。冬季尤其是草花类可选余地不大，相较春秋效果不尽如人意。校园道路中央隔离带花箱的植物布置一

般以统一高度，统一颜色（颜色一种或两种为多）为主，讲究的是整齐和美观，以体型较小的球类植物或体型相对较大的盆栽植物作为主景，配合草花和悬挂植物。

具体的植物配置主要根据花箱的大小，形状而异。根据景观花箱的设计规格，若花箱宽度为20~45cm，一般深度不会太深。花箱内植物所得到的养分也相对有限，故多采用时令草花加常绿小灌木的形式。如红叶石楠加万寿菊，变叶木加矮牵牛，冬青加太阳花，月季加鼠尾草等，适当加一些常春藤，花叶蔓或金叶番薯等。

若道路花箱的宽度在45~60cm，可以考虑种植些较大的球形植物或者是小型灌木，如黄杨球、红花继木球、小苏铁及造型盆景植物等。这种体型的花箱的结构相对要大和深，能够独立供给的养分要相较丰厚，花箱的承载能力也更多。换下来的植物可以回到苗圃进行养护，次年再次使用。

花箱未来趋势

随着人们的审美和综合素质不断提高，花箱具有艺术性、便利性的特点也使得其使用越来越广，应用范围也越来越大。

花箱有以下未来发展的趋势。第一，花箱的形状越来越广泛，不少花箱都出现了带有自身区域特点的LOGO标识式订制花箱。第二，应用越来越广，更多分隔栏将被道路中央隔离带花箱，护栏式的花箱取代。第三，花箱植物布置也越来越高档，选用的植物品种越来越多，花色配置越来越新颖，出现了园林园艺化、园艺艺术化的特点。如园艺八仙花、红掌、凤梨和一品红这些曾经的热门花卉也开始更多地被运用到花箱里来。

校园既要全面推进“绿化”，也要注重“彩化”。对标先进理念，作为校园园林绿化从业者，需要更加积极面对世界，学习其他国家、城市和校园的景观布置经验，从绿植色彩、品质、种类选择上进行不断探索并运用到花箱布置中，将校园园林景观水平更上一层楼。★

兰韵

苏辙（宋代）

谷深不见兰生处，追逐微风偶得之。
解脱清香本无染，更因一嗅识真如。



（摄影：张跃国）



齐物论

THEORY

论高校思政教育 在后勤服务中的有效渗透

文 / 吴永杰

随着高等教育的发展,高校后勤社会化改革的不断推进,高校后勤的育人属性逐渐被忽视,客观上形成了经济效益和社会效益的矛盾。本文将针对高校后勤服务育人现状及问题,提出相应的对策建议,完善高校后勤社会化改革,提升高校后勤服务育人质量,为大学生思想政治教育的渗透提供有效的策略。

高校后勤服务中 渗透思政教育的意义

思想政治教育是学校各项工作的生命线,高校后勤作为服务育人的重要部门,是高校思政体系不可或缺的部分。在做好公寓管理、饮食服务、校园环境建设等各个方面服务保障的同时,后勤服务应创造和谐的育人环境,潜移默化中教育引导,将正确的价值观念和优秀的道德品质内化为学生内在素质。后勤服务育人在促进学生全面和谐发展,建构和谐大学校园等方面都发挥着重要的作用。

后勤育人可以培养学生的职业素质。众所周知,现在大学生的就业形势非常严峻。招聘单位对应届大学生的普遍评价:职业能力欠缺、能力素质不高、实践能力差、适应能力弱。高校想解决这些问题,仅靠课堂上的教书育人是不够的,后勤服务可以发挥其特殊的育人作用,在潜移默化中提升学生的劳动观念、服务理念、荣辱观、价值观,从而促进学生职业素质的养成,为大学生以后就业及发展提供保障。

后勤育人可以维护学生的身心健康。

当今高校的学生大多为独生子女,他们依赖性强,独立性不够,心理素质较弱。建立良好的后勤育人体系,为学生提供多层次、多方位的优质服务,营造“温馨家园”。才能使学生感受到“家”的温暖,才是真正的做到以学生为本、为学生服务;才能有利于学生高尚人格的形成;才能维护学生的身心健康发展。

后勤育人可以建构和谐校园。如今的学生个性鲜明,追求自由和时尚,有很多学生不喜欢住宿舍而校外租房、不愿意在学校食堂而外出就餐。学生正处在世界观、人生观的形成期,长期在校园外,受社会上不良风气影响的概率会大大增加,不利于高素质人才的培养、不利于高校的健康发展。所以,优质的后勤育人服务体系,是建构和谐校园的主阵地。

高校后勤服务育人存在的问题

(一) 后勤人员素养不高认知不足

后勤人员是实施后勤服务育人的主力军,但后勤人员普遍存在种种问题。其一,观念陈旧,缺乏育人意识。大多后勤人员仅把自己当作一名普通的服务人员,只把工作当做谋生的手段,没有主动参与育人工作的意识。其二,能力薄弱,缺少专业水准。后勤员工的队伍大多都存在学历低、年龄大、知识少等问题。他们缺乏接受新观点、融入新事物、掌握新方法的能力。其三,流动性强,人员不够稳定。后勤人员多为临时聘用人员,待遇不高在一定程度上影响了员

工的积极性,故而员工的流动性也很大,这就增加了后勤服务管理的难度,即使对他们进行服务育人方面的培训,也得不到员工的重视,更不会将培训内容贯彻到工作中去。他们忽视甚至完全不管学生的思想教育建设,导致学生的生活方面出现思想教育的断层和缺失。

(二) 师生对后勤服务育人的认识偏差

由于后勤服务是高校并不起眼的工作,师生普遍存在这样的潜意识,认为后勤部门只负责解决好吃、住、行等问题就可以了,认为后勤部门与服务育人是两不相干的事情,忽略了后勤服务工作润物细无声的育人作用。由于观念认知的偏差,学校把主要的精力和时间都用在学生的教育教学中,缺乏对后勤服务的有效管理。高校育人是一项复杂的系统工程,必须通过教书、管理及服务育人三者结合才能实现。

高校后勤服务中 渗透思政教育的途径

(一) 岗位育人,提升后勤服务育人能力

多元化学习,转变后勤服务人员观念。提升后勤队伍思想政治素质是实施岗位育人的前提。加强理论学习,把思想政治建设摆在首位,要注重理论学习的实效性。面对后勤工作时间不一致、岗位分散、员工文化水平参差不齐、全员集中学习效果难以保证等诸多实际问题。可以灵活采用小组学习的变通方式,

先培训学习骨干，后分散到小组进行理论解读。可以运用线上线下的学习平台，将理论学习的相关内容及时在网上平台展示，倡导大家在线上积极交流。还可以通过重大节庆日、重大活动日，组织教育实践活动，将思政教育寓教于行，内化于心。“身教重于言传”，后勤人员应加强对自身素质的要求，寻找学习机会、提高认知水平、学习时事政治、关注学校发展、提高内涵修养，吃苦耐劳、任劳任怨、关心他人……努力成为大学生的表率，在潜移默化中提高学生的思想道德素养。

精细化管理，为后勤服务育人赋能。面对师生对美好生活的追求，以及多元化的生活需求，后勤服务应在精细化管理下提升工作效益和服务质量，提高师生幸福指数。首先，要培养一支专业化服务队伍。积极争取高学历、并具有行业资格证书的年轻人进入后勤队伍，同时加强现有人员的岗位培训，定期开展形式多样的活动，倡导工匠精神。如技术比武、评选服务标兵等，从而提升后勤服务人员的业务能力。其次，健全制度，不断完善后勤文化建设。坚持“以人为本”的管理理念，关心员工、尊重员工、重视员工，以充分调动员工的积极性和创新力为基本方针，营造全面发展的育人环境。通过合理制度约束员工行为，运用制度的力量发展后勤建设。另外，精细化管理还要注重提升环保意识，建设绿色校园。健全绩效考核和奖惩机制，开源节流，将节水节电节粮等宣传教育活动纳入学生的第二课堂，与学生处、团委等部门联合开展活动，让学生在参与其中，逐渐养成节约勤俭的习惯。

规范化服务，提升后勤服务育人的能力。树立师生至上的服务理念，并将服务人理念转化为岗位服务的行为，真正提升后勤服务育人的能力。从围绕师生、关照师生、服务师生出发，倡导岗位奉献精神。日常工作中简化服务流程，

提高服务效率。深入教学院部、学生宿舍、餐厅一线，与师生多做有效沟通，及时吸纳合理化建议，改进服务质量，提供靶向服务。采用科学的方式，确保后勤工作规范、健康、有序、高效运行。

（二）环境育人，营造和谐育人环境

创建丰富和谐的物质环境，形成育人合力。俗语讲“兵马未动，粮草先行”，高校后勤部门为师生的衣、食、住、行提供服务，丰富多样的物质保障是后勤服务育人的基础。建立良好的后勤保障服务体系、改进服务方法，为学生提供优质服务。同时，后勤服务通过治理学校综合环境、美化校园、倡导文明习惯等工作影响学生，使学生形成良好的习惯，如保护环境、节能减排、尊重劳动、爱护公物等，营造了和谐的校园环境。

营造温馨的心理环境，提升育人动力。经常听人说，要把思想政治工作做到人的心坎上，深以为然。思想政治工作是做人的工作，人的思想和情感是多变的、复杂的。所以要在后勤服务中营造温馨的心理环境至关重要。后勤工作人员虽然不是任课老师，但他们的仪容仪表、服务态度、服务用语都会给学生行为带来较大的影响。如果每位后勤人员都能做到严肃不拘谨、热情不嬉闹、随和有原则、幽默不低俗，学生在接受服务的同时，也就受到了情感的熏陶。另外，还可以为学生提供个性化的温馨服务。比如，补贴生活困难的学生、提供勤工助学岗位、组织开展联欢活动、组织提供厨艺培训等延伸性服务，为学生营造充满爱的温馨氛围。

（三）实践育人，鼓励大学生参与后勤工作

让学生参与实践。实践是学生体验成长、增长才干的重要环节。后勤部门可以利用自身岗位较多的特点，为学生提供多种实践机会。比如，食堂可以提供勤工俭学的岗位。每个参与勤工俭学的学生不仅能拿到实际的



工资，并可获得相对的学分。学校也可以根据实际情况给予一定的奖励，同时大力宣传这种行为，让学生以此为荣。后勤部门还可以根据学生需要开设各种咨询机构、经营机构，在这些机构中为学生提供大量的实践岗位，为学生实训提供良好的机会。

让学生参与管理。组织学生对食堂卫生、服务质量进行评价。组织学生为宿舍管理监控，确立相关的评选人并定期由专人检查，以确保全员参与并严格实施，逐步形成宿舍管理体系。通过这些方式让学生积极参与管理，达到培养学生自我教育、自我管理、自我服务的目的，帮助他们树立正确的世界观和人生观。学生的实践期间，保洁阿姨、宿舍管理员等都要积极参与，给予及时和正确的指导，树立良好的后勤形象。让学生体会后勤员工在工作中的辛劳和人格魅力，从而“润物细无声”地培养学生高尚的情操和涵养，将思想政治教育落到实处。

高校的核心任务是育人，高校后勤应不负使命、把握机遇、担当有为、改革创新，认真开展岗位思政的理论研究和实践探索。依据学校的自身特点，在全员全方位全过程育人中，发挥服务育人的作用，为高校的健康发展贡献力量。★

（作者系上海旅游高等专科学校酒店与烹饪学院副教授）

高校后勤物业物资库存管理优化思考

文 / 石初娟

摘要：高校后勤物业库存管理已经逐渐成为物业管理现代化的有机组成部分。在物业库存管理中，应用仓储库存管理和设备管理领域的发展新成果，成为提升物业管理水平。为有效管理高校后勤物业物资的库存，采用 ABC-VED(Always Better Control and Vital-Essential-Desirable) 矩阵分析法进行优化设计，以期减少库存资金占用率，加强资源的充分利用，推动物业管理中的库存规范化和任务保障能力，助于提升物业服务质量的目的。

新时代我国高校后勤服务事业正迎来高质量发展的机遇与挑战。高校后勤物业管理需更上一个新高度，运用科学、规范化的发展理念，以适应后勤工作改革的目标。高校物业服务管理是为师生提供干净整洁的学习、工作、生活环境，确保设备设施的正常运行，维持平稳秩序和安全。其日常服务离不开各类保洁工具和设施维修配件等备件，有着使用量大、覆盖面广、品种规格多、标准化难等特点，在库存管理上一直存在一些管理问题。构建科学的高校后勤物业库存管理方法，优化物料产品的管理，利于降低成本，完善物业仓库流程，确保仓库的安全、整洁与合理，成为提升高校后勤物业工作效率及提高服务水平的重要因素。

高校后勤物资库存管理现状分析

高校师生对后勤服务和管理水平的要求越来越高，为给广大师生提供最佳的学习、生活和教育科研条件环境，高

校后勤从自身出发不断调整使自己的服务管理水平，力争做到科学化、制度化、标准化，使其符合学校高水平之要求。日常保洁、设备维护检修和应急处理的保障性物资是保障清洁卫生、设备处于良好状态的重要服务要素。高校后勤物资的库存管理由于其物资采购的复杂性、多头管理、无规范标准等原因，相对不被重视，长期处于混乱状态，多数利用潮湿、无人管理的地下室进行堆放，需要时难找寻，或因为不愿找而不用，造成多年不用变质、损坏，最后当垃圾清理。对备件实行库存控制的目的，就是要实现两者之间的平衡，把备件库存量控制在既满足需要，又符合占用资金合理的原则；也不会因为产品更新换代，而购买过多陈旧或使用量小的备件，造成资金的浪费；更不会因为约估量的原因多或少购备件。原库存管理中，基本采用经验上、下限采购储存和管理方式，一方面造成资金严重浪费，另一方面，又常出现无储备和紧急采购的状况。如何保证合理的储备，同时供应的及时成为物业管理中一个重要课题。

ABC-VED 分类法

目前库存控制中，ABC-VED 分类法是备件分类法研究的最新成果，其基本理论是基于帕累托的“重要的少数”原则，按照品种的经济性，通过定性和定量的分析，将管理对象对照成本价值分类指标分为 A、B、C 三类，即关键的少数（A 类）和次要的多数（B 类和 C 类），A 类备件品种数占 10% 左右，占用了库存资金的 70%，占库存资金 10% 左右的 C 品种数占 70%，余下的 B 类备件品种数 20% 左右，占资金 20% 左右。然后，按照物资在运营过程中的关键性程度，把物资库存分为极其重要的（Vital）、必要的（Essential）和一般可取的（Desirable）3 类。最后，使用

表 1 ABC-VED 矩阵表

	经济性	A 类	B 类	C 类
关键性				
V 类		AV	BV	CV
E 类		AE	BE	CE
D 类		AD	BD	CD

ABC-VED 分类法, 得出了一个矩阵表, 根据数据处理结果, 制定相应的库存和采购管理策略。(见表 1)。

此矩阵表现出更细致的分类, 确定了库存管理的优先次序。由 ABC 和 VED 产生的组合, 得出了 9 中分类, 可以把这 9 类分为两大类来直接监督检测。

第 I 类优先级别高, 需要更多的关注, 包括 AV、AE、BV 和 BE 类备件; 第 II 类管理级别稍低, BD、CE 和 CD 类的备件。另外, CV 这一类, 虽然成本低但却很重要。建议一年采购一次, 然后放着保存以便管理工作, 确保全年有货, 避免断货。AD 这一类, 属于关键性不很

高, 但是却占用大部分库存资金, 应该进行 EOQ 监测。通过 ABC 分类中被重视的物资金额体现、物资综合资金占用情况和 VED 分类被重点强调的物资用途情况, 以及高校后勤服务中实际使用需求两个方面对高校后勤库存物资进行分析、管控的方法。

表 2 2019-2020 年物业楼宇保洁物资 ABC 分类结果

分类	数量(种)	数量占比(%)	价值(万元)	价值占比(%)
A 类	8 (9050 件)	23.53	17.77	80
B 类	11 (4283 件)	32.35	3.16	14.42
C 类	15 (1118 件)	44.12	1.23	5.58
总计	34 (14451 件)	100	22.16	100

表 3 物资价值占用 ABC 分析图

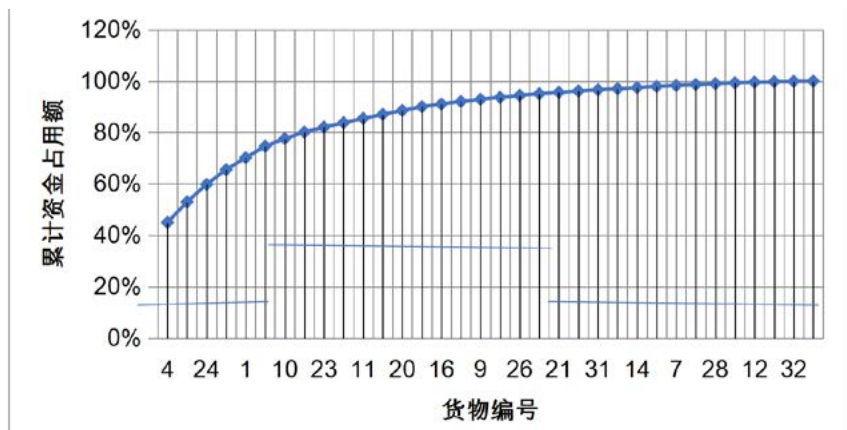


表 4 2019-2020 年物业楼宇保洁物资 VED 分类结果

分类	数量(种)	数量占比(%)	价值(万元)	价值占比(%)
V 类	12 (9068 件)	35.29	16.54	74.28
E 类	10 (4041 件)	29.42	4.24	19.37
D 类	12 (1342 件)	35.29	1.38	6.35
总计	34 (14451 件)	100	22.16	100

表 5 2019-2020 年物业楼宇保洁物资 ABC-VED 库存统计

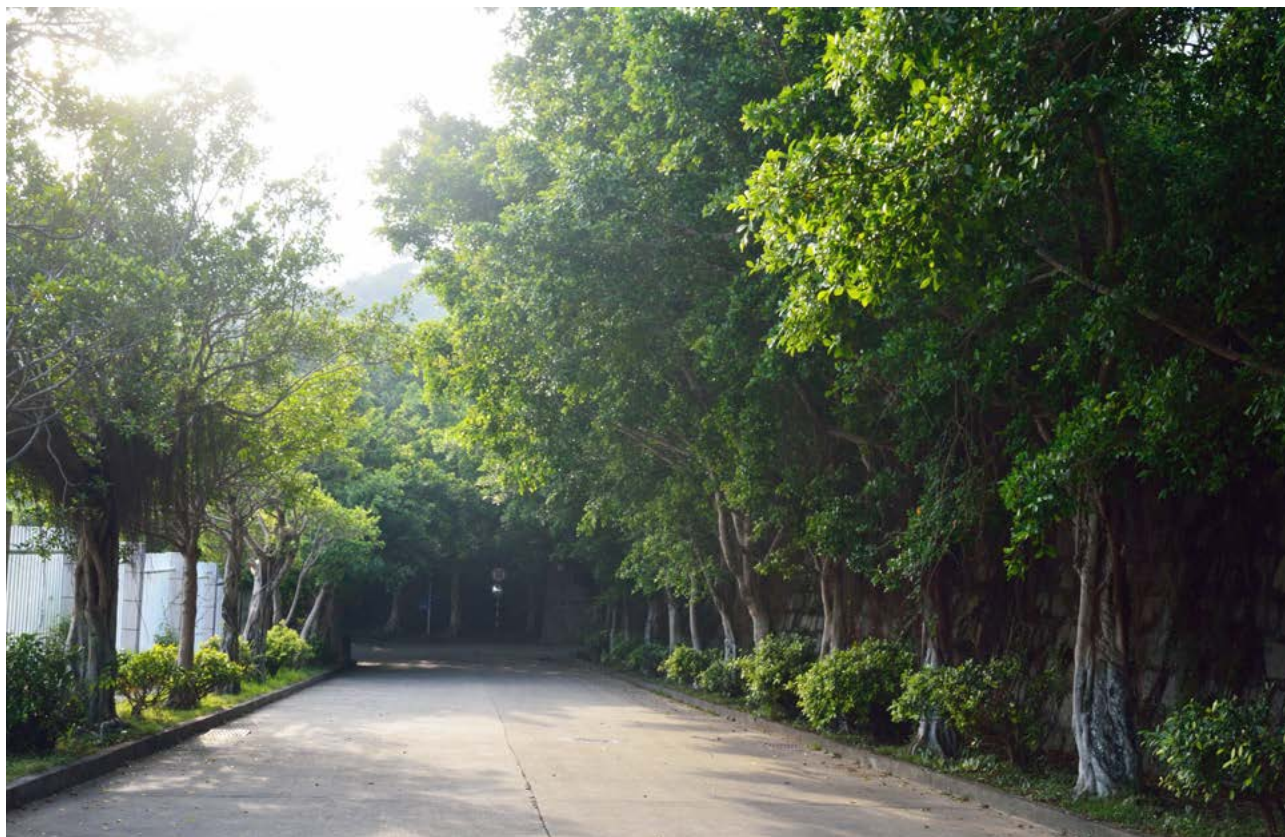
分类	数量(种)	数量占比(%)	价值(万元)	价值占比(%)
I 类	15 (12068 件)	44.12	19.88	89.71
II 类 (BE+CE+BD)	8 (1391 件)	23.53	1.46	6.59
III 类 (CD)	11 (992 件)	32.35	0.82	3.7
总计	34 (14451 件)	100	22.16	100

ABC-VED 分析法的应用优化

我校物业物资库存基本是“关键的少数和一般的多数”，依据 2020 年一个校区楼宇物业耗材出入库统计数据制定 ABC-VED 分类标准。共有 34 种耗材, 合计 14451 件, 总价值为 22.3 万元。根据 ABC 分类法, 物资年度使用价值分, 23.53% (8 种 9050 件) 的 A 类, 32.35% (11 种 4283 件) 的 B 类和 44.12% (15 种 1118 件) 的 C 类, 所占总价值的比例分别为 80% (17.77 万元)、14.42% (3.16 万元) 和 5.58% (1.23 万元)。(具体 ABC 分类结果, 见表 2)。(ABC 分析图 (80-20 曲线) 形象显示个种类物资资金占用情况, 见表 3。)

对物业保洁物资进行 ABC 分类之后, 再根据产品特征分析, 或称 VED 重要性分析法进行分类。经过工作中对各种卫生工具的了解, 通过打分的形式形象标注出各个工具的特征分, 极为重要的 V 类物品数量和数量占比分别为 8 种对应 23.53% 占比, 必要的 E 类和一般可取的 D 类数量及数量占比分别是 11 (32.35%) 和 15 (44.12%)。(见表 4)。

结合 ABC 和 VED 两个分类方法, 得到 9 个子分类, 根据 ABC-VED 矩阵分析, 可将这 9 个子分类进一步分为 3 个大分类, 即分类 I、分类 II 和分类 III, 分类结果, 见表 5。其中, 分类为 I 的类项囊括 AV、AE、AD、BV 等子分类, 该类的种类数量占 44.12%, 稍许高于其他类别, 但件数较多, 占总物资的 83.5%, 可见此类物资消耗或维持正常运转起到非常重要的作用或者都是价值



比较高，会给库存及资金流造成很大压力，占用需要重点关注。一方面，消耗时需要时刻监控，保证物资不短缺情况下尽可能维持库存最低；II和III类种类量占总物资的23.53%和32.35%，占用资金分别为6.59%和3.7%，占用资金较小，重要性也是最差。因此，适当增加该类物资库存不会给财务造成太大压力，可以周期性进行购买，同时在库存控制中叶不必花费太多的人力物力进行控制。（见表5）

结论

高校后勤物资库存对保障高校师生教育、科研、生活正常运转起到重要的作用，对于高校后勤物业的业务提

升和精细化管理起到非常重要的作用。ABC和VED库存分类法是简单有效的库存管理控制法，通过分类可以同时考虑成本和重要性因素，控制储备最小定额，有效的管控。参照以上基础数据及测算模型，优化思路：固定的物品，大部分无存放问题，按保洁人员人头配置的工具，根据楼栋存放每日固定使用的工具，即临时小仓库。其他采用总库货物集中管理，由于校园面积大，分前后两大库房，根据安全特殊要求的单独存放，即重点仓库，共计3大库房。其他按照防潮要求堆放，防潮要求高的放在通风性好，离墙、地面远的地方。防晒要求高的放在相对阴暗的地方。

除此之外，还应优化物资采购，以实用性高，中间环节少，固定采购点，

以及以旧换新制度，强化修旧利废，从而降本节效。实行严格管理入库、出库。为便于核对账、物、卡及使用地点，一定要设置材料出库单，做到备件、工具使用明确的，核对数量，进行备料、复查、以免发生差错，做到及时维护。以及加强人员管理，物资管理员应掌握备件情况，最好实行现代化管理。使用二级编号，便于核账，按库、架、层、位四位定号的原则进行编制，做到物资仓库实物摆放一目了然，整洁有序，出入调出方便快捷。只有科学合理地储备与供应物资，才能使日常保洁和设备的维护任务完成得既经济又能保证质量和进度。★

（作者来自南京工业大学后勤保障处）

浅谈高校后勤物业在学生公寓安全管理中的作用

文 / 吴志忠 罗俊

摘要：学生公寓属于人群密集场所，其安全状况关系到学生的人身、财产安全和高校的稳定。本文从高校后勤物业管理的视角出发，阐述后勤物业在学生公寓安全管理工作中所发挥的积极作用，以期强化高校后勤物业部门的安全防范意识，促进安全管理保障体系的全方位构建，为营造平安和谐公寓提供建议和引发思考。

高校学生公寓的安全管理工作是公寓日常管理事务中的重中之重。公寓的安全状况不仅事关学生的人身安全和财产安全，还关系到高校正常的教学、生活秩序，更关系到高校教育事业的发展与社会的和谐稳定。后勤物业部门作为高校中承担着管理育人、服务育人功能的社会组织，在高等教育事业的发展中发挥着重要作用。随着高校和师生对后勤物业的期望与需求不断提升，高校后勤需要不断增强其忧患意识，积极落实责任主体，坚持安全标准，严密安全举措，全面排查安全隐患，促进学生公寓安全检查的常态化、规范化、制度化，坚决杜绝重大安全事故的发生，为学生提供一个平安和谐的家园。

高校学生公寓安全管理工作中存在的难点

（一）各职能部门间联动机制尚不完善

高校学生公寓的安全管理工作涉及学工、保卫、后勤、院系等多个部门，需要各职能部门各司其职、各负其责、相互配合、齐抓共管。但在实际运行中，由于缺乏有效的联动机制，往往形成条

块分割格局、缺乏统筹协调、难以充分汇聚管理合力的局面。

（二）后勤物业队伍的建设存在难度

新时代下，学生公寓的教育、管理、服务功能越来越突出，这对后勤物业员工的政治品德、职业操守、业务能力、知识水平提出了更高的要求。而公寓员工队伍由于来源复杂，年龄、文化程度、综合素质参差不齐，往往存在着安全警惕性不够、防范技能不强、检查隐患不及时，救援处置突发事件不专业等问题。

（三）部分学生对公寓安全管理工作的不理解

部分学生对公寓的安全管理规章不理解，抱有抵触心理，不能严格遵行安全守则，如私自留宿外来人员，在公寓内吸烟，私拉乱接电线，违规使用电热锅、电热杯等大功率电器，使用明火焚烧物品，故意损坏消防设施物等，屡禁不止；同时，部分学生对安全问题存有侥幸心理，认为着火、被骗、被盗事件不可能在自己身上发生，忽视防范技能的掌握，辨别能力、应对能力欠缺，致使后果更加严重。

（四）公寓内人员密集度高，防疫安全管控难

学生公寓人员密集，具有停留时间长、密切接触多、交叉感染风险高的特征，加之学生来自全国各地、返校途中接触人员复杂、乘坐公共交通工具多样等情况，一旦发生传染性疫情，防控难度极大。

此外，个别学生心理安全承受能力及抗压能力较弱，因学业、感情、人际关系产生悲观、焦虑情绪继而引发的抑郁现象增多，这些都进一步增加了公寓安全管理的风险和难度。

强化高校学生公寓安全管理的制度建设

学生宿舍的安全问题关系重大，涉及到高校的正常教学秩序与生活秩序，以及学生的人身与财产安全。要切实将学生公寓的安全工作做实、做细、做好，就必须引起高校领导的重视，推动学校各相关部门紧密配合，增强管理人员的政治责任感和现实紧迫感，高度重视并切实担负起学生住宿安全管理的责任。新时代下，我们认为在学生公寓安全管理方面应该做好以下几方面工作：

（一）搭建网格化安全组织架构，安全责任到人，管理到位

第一，设立学生公寓安全工作专门

机构,配备相关管理人员。坚持每学期对宿舍管理人员进行安全知识培训。如新员工上岗前的安全培训,老员工的岗位轮训,要求熟知各项规章制度、岗位职责和应急预案,对消防安全、治安安全、操作安全进行重点培训。邀请公安、消防、卫生防疫专业人员进行安全培训,组织学习其他兄弟院校的经验、教训,丰富安全知识,提高对宿舍安全管理的认识,增强安全责任感。本着对学生人身安全和财产安全负责的原则,不断改善学生公寓的服务和管理,把公寓安全保卫工作作为重点,特别是严格日常管理,努力做到值班门卫到位,巡逻执勤到位,检查整改到位,制度落实到位。

第二,层层落实安全责任制,将学生公寓的安全管理纳入高校目标管理范畴,制定目标管理细则,实行学校分管部门与公寓负责人签安全责任书,公寓负责人与各宿舍楼的主管或楼长签订安全责任书,把安全工作层层落实到岗,责任到人,真正做到“谁主管谁负责,谁当班谁负责”。

第三,利用每日工作晨会、周例会等形式进行宿舍安全讲评会,通报各宿舍楼发现的不安全现象,安全隐患,提出整改处理意见,帮助分析问题出现的原因及处理办法。

第四,加强对学生宿舍的安全检查力度,管理员每月坚持查寝室,核对住宿学生信息,检查时要心细、眼尖、嘴勤,善于发现问题,解决问题,把宿舍不安全现象、隐患及时排除,并做好检查记录。

第五,月度安全考核与公寓员工岗位绩效奖金挂钩。坚持对宿舍管理员的每日安全考核,每月兑现安全奖励,充分调动了每位管理人员在宿舍安全管理中的积极性。

第六,与学工、保卫、院系联合设立安全工作组,定期走访、检查学生公寓,并开展安全工作通报会、安全工作经验交流会等,多方协作,多措并举,筑牢

公寓安全管理防线。

(二) 健全各项规章制度是学生公寓安全管理工作的基础

第一,建立健全学生公寓的各项管理制度,制定公寓设施管理和使用制度,变人治为法治,用规章制度约束人、管理人、服务人,用制度来约束和规范学生在宿舍区域内的安全行为,确保学生在住宿、用水、用电、饮食、防火、防盗等方面都有章可循。

第二,建立宿舍安全管理体系,组建安全领导小组,形成了“一把手”亲自抓,分管宿舍的管理者协同抓,各司其职、各负其责的工作机制和宿舍安全管理的网络体系。

第三,宿舍紧急疏散方案,在紧急情况下的疏散路线,怎么疏散,谁负责指挥,谁处理事故,谁报警等,按照方案定期的组织演练。

第四,宿舍管理员定期对安全设施进行检查制度,确保消防通道随时畅通;成立公寓内部安全督查小组,每半月进行一次检查(督查),楼顶、地下室、强弱电间、附属用房、消防设备实施的检查,并使其检查成为常态化、规范化、制度化;设立专职安全消防员,参加消防“国考”,取证上岗,专职巡视检查安全。

第五,宿舍安全奖惩考核办法。人员来访,进行证件采集与书面记录并存,大件物品出入坚持查验登记制度,开展宿舍全年安全无事故、冬季百日安全无事故评比等活动,将安全管理纳入到公寓管理员的月度绩效考核。

第六,在硬件方面设立门禁安全系统,要求学生进出公寓楼大门主动刷卡,降低安全隐患,同时要求公寓管理员督促学生主动刷卡,可以利用站立迎送等时机,筑牢宿舍安全的第一道关。确保电子门禁,监控系统,电子围栏,周界报警等技防设施正常工作,维保记录完整。

第七,办公室人员,管理员,值班员,

保洁员,维修员等主要岗位职责明确并且上墙公布。

第八,建立24小时值班,巡逻制度,访客规范管理,证件规范登记,物品进出规范管理,台账齐全。

第九,建立师生返校管理、区域封闭、通风管理、人员出入管控、保洁消毒管理、垃圾管理等制度,并根据疫情特点不断总结经验,补充完善。

这些制度的建立使学生们、公寓工作人员们做到了有章可循,为同学们创造安全的生活环境奠定了基础。

高校学生公寓安全管理的措施及办法

(一) 开展形式多样的安全教育

加强安全教育,旨在提高学生的安全意识。本着“教育在先,预防在前”的原则,后勤物业部门要坚持不懈地抓好学校宿舍的安全教育与宣传工作,将学生公寓安全问题列入重要内容进行广泛深入的教育,努力提高广大师生员工的安全意识和安全素质。开展安全检查,全面摸清安全管理中存在的问题,切实整改公寓安全隐患,增强学生安全意识,从而进一步提高公寓安全防范水平。

在学生公寓的思想政治工作和管理工作中,要增强学生的政治意识、责任意识和大局意识,充分发挥思想政治工作的传统和政治优势,结合学生学习和生活的特点,密切学工部门的联系,及时掌握学生的思想动态,开展思想政治教育和日常思想品德、行为规范教育,指导和督促学生遵守校规校纪,维护学生宿舍区正常的生活、学习和娱乐秩序。要提高学生德育考评的科学性、实效性,把学生在公寓的表现与学生品德鉴定、优秀学生评选及奖学金的评定等结合起来。

充分调动学生参与公寓安全管理的积极性和主动性,发挥学生自管组织在

公寓安全工作中的桥梁纽带作用,把学生公寓建成学生自我教育、自我管理、自我服务的场所。要探索以学生公寓为基地开展校园文化活动的方式和途径,关心学生生活和学习,引导学生开展各种健康的活动,促进学生公寓的社会主义精神文明建设。具体措施如下:

第一,安全文化进宿舍活动。宿舍楼内设置安全宣传栏、安全指示牌、安全警示牌,宿舍内张贴安全用语,利用微信公众号、宿舍楼学生工作群等形式发布安全信息提醒,让学生抬头见安全,处处有安全,人人注意安全,营造浓厚的宿舍安全氛围。

第二,定期开展安全应急预案的演练,进一步验证公寓应急预案的有效性、适宜性,不断提高宿舍管理人员的应急处置能力和水平;每学期联合保卫处、学工处等部门组织开展公寓消防演练活动,使学生掌握消防灭火常识,如何正确逃生自救的办法。

第三,开展安全咨询日活动,让更多的学生了解宿舍安全知识。向学生发放宣传公寓安全管理材料。开展安全常识培训,借鉴观看其他高校火灾案例,敲响安全警钟,开展安全知识竞赛,拍摄安全工作影像,以“找茬”的形式强化员工岗位安全责任感。

第四,组织校园安全知识讲座,专业安全知识讲座,让更多的学生知道防火、防盗、防骗的常识,在宿舍怎样做才会更安全。

第五,征询安全合理化建议及宿舍安全承诺签名活动,使广大宿舍管理人员、学生养成人人关心宿舍安全,人人为了宿舍安全,处处注意宿舍安全的意识。

第六,组织安全知识答卷让学生更全面掌握安全知识。通过各种活动的开展提高广大学生的安全意识、安全防范能力和自我保护能力。

第七,以系列活动促安全,组织开展宿舍“闯关禁”、人脸识别考核竞赛,

楼内水电闸阀掌握情况验证,岗位安全知识竞赛,员工岗位安全能力的验证,评选安全卫士等活动。

第八,将公寓的火灾应急预案制作成流程图的形式,张贴在公寓楼内,在重要时节,如毕业离校、复习考试等期间可制作成安全漫画,进行告示;每年联系保卫处、学工等部门联合制作安全图片,进入宿舍楼栋巡展。在电梯轿厢、灭火器箱、消防栓箱等上制作图示使用步骤。在学生公寓管理室配备喊话器、防毒面具等。

第九,全面培训、演练防疫预案和作业指导规范,宣传个人防护知识,宣传测温规范、正确佩戴口罩、消毒喷洒作业规范等要求,通过电话、短信、微信、邮件、朋友圈、公告栏、宣传栏等多种方式向师生发布学校防疫安排和相关服务通知;通过纸质资料、电子文档等形式,采用师生群、朋友圈、公众号、电子宣传屏幕、横幅、公告栏、宣传栏等渠道向师生推送宣传资料、防控资讯动态、学校疫情通报等信息。

(二) 完善学生宿舍安全设施

完善学生宿舍内必要的安全设施是保证学生安全的重要条件。对学生公寓的环境定期进行安全达标检查,安全防护设施不齐全的要尽快补全,电线、电缆等设施陈旧老化的要及时进行更新。对于火灾隐患严重的学生宿舍,要加大改造力度,同时要加强管理,特别是注意杜绝私拉乱接电话线、电源线和电脑线,以及违章用电、私自使用大功率电器和违规使用各种电器造成线路超负荷的现象。

加快数字化、智能化、现代化校园建设步伐,提升安全保障能力。在宿舍楼层集中设置了洗衣房、开水房等学生生活配套设施,对学生寝室进行了电路改造,安装智能管理系统,使大功率电器无法使用。对于违章使用大功率电器的寝室,该系统会自动切断电源,有效的控制学生使用违章电器,消除了用电

方面的安全隐患;学生寝室家具由过去的纯木制家具换为钢木家具;按照消防规范安装更换了消防设施,保证消防器材完好,消防设备正常工作;消防通道安装电磁释放门,定期更换到期的灭火器,保证楼道畅通,应急疏散标志、指示灯完好,消防门能随时确保正常开启。这些设施的完好和更新为学生在宿舍区内生活提供了保证,同时也为学生创造了安全舒适的生活环境。

同时,学生公寓内要设立火灾预警监视系统、恶性用电识别装置等,通过技术防范设施,防止火灾发生。宿舍楼宇在建设改造期间关注将消防通道门安装成电磁释放器,公寓楼大门门禁采用AI系统,出入时需要通过刷学生校园一卡通,结合人脸识别系统的验证,学生寝室的防盗门全部采用电子(指纹)门锁,一楼的防盗窗要有逃生疏散功能,外围增设周界系统,大门入口处、楼道安装监控设备,用电方面建立智能控系统,对违章使用大功率电器的寝室,通过电流过载等技术识别控制断电。

结语

做好宿舍的安全管理工作关系到学生的人身财产安全,关系到学校的稳定,关系到我国高等教育的改革和发展,高校后勤物业要从维护稳定大局和推进高等教育事业发展的角度出发,增进政治责任感,不断总结提高,增强忧患意识,严密安全措施,坚持安全标准,常抓不懈,促进安全检查常态化、规范化、制度化。后勤物业部门要重视并切实担负起维护高校学生公寓安全责任,联合学校相关职能部门,共同采取切实措施,全力做好学生公寓安全管理工作,为学生创造一个良好的学习和生活环境,为学校发展与学校安全稳定做好保障服务。★

(作者来自南京大学后勤服务集团)

绿色施工理念 在宿舍楼装修工程的探讨与应用

文 / 贾永超 崔小强 胡世君

摘要：近些年来，随着社会的快速发展，人们对居住环境的要求不断提高，一些始建于 70、80 年代的高校学生宿舍楼配套设施已不能满足学生的生活需求和现行的法规标准，逐年开始装修改造。在装修改造中我们已经意识到赖以生存的环境如今污染愈发严重。越来越多的人重视到环境保护、绿色生活。绿色施工是二十一世纪一种新的装修施工模式和理念，绿色施工不仅仅体现在施工材料方面，技术、管理、制度等也是一大创新。论文以高校宿舍装修改造项目为研究对象，以绿色施工为理念，对学生宿舍楼装修改造工程如何进行绿色施工进行一些探讨、剖析，并结合自身实践工作中的体会提出一些措施和方法。

随着环境的不断恶化以及人们对环保问题重要性的意识，如今整个社会提倡绿色环保的同时，某高校学生宿舍在装修过程中已提倡绿色施工，逐步推行简约、实用、环保的装修风格，以学生宿舍装修改造探索多种环保节能绿色施工的模式理念。

高校宿舍楼绿色施工的意义

学生宿舍楼是学生日常学习和生活的场所，当代社会高校学生公寓由于学生的年龄结构、知识层次、生活消费观念、随着社会的发展等原因，对公寓的舒适性、功能性、安全性提出了更高的要求。

一些高校宿舍楼建于二十世纪七八十年代，楼宇年久失修，楼内配套设施不能满足于学生日常生活需求及现行设计、消防等相关标准和法规。为适应社会发展创作舒适的生活学习环境。因此也需对原有的楼宇结合现行的规范标准进行重新二次设计，装修改造施工，

同时对原有宿舍老化的床体家具进行整体更换。

传统意义上的施工就是保证工程在质量、安全的前提下，在合理工期内完成合同约定的施工内容，并寻求成本最低化。而伴随着经济的发展、科技的进步；我国的资源环境日益面临的严峻形式；国家在制度、法规层面对节能、环保也都有一些相应的要求。建设部 2007 年颁布了《绿色施工导则》，对绿色施工的原则、内容、要点也做出了宏观的指导意见。其目的也在于通过推行绿色施工，使施工各方承担起可持续发展的社会责任。此外，学生宿舍楼由于其居住群体的特殊性，保护学生的身体健康、减少施工带来的负面影响，我们更应倡导绿色施工理念。

所谓绿色施工是指工程建设中，在保证质量、安全等基本要求的的前提下，通过科学管理和技术进步，最大限度地节约资源并减少对环境负面影响的施工活动，实现节能、节地、节水、节材和

环境保护（“四节一环保”）。绿色施工作为建筑全寿命周期中的一个重要阶段，是实现建筑领域资源节约和节能减排的关键环节。

因此，学生宿舍楼的装修改造施工不应该是简单的对楼内设施进行维修更换的过程，如何应用绿色施工理念进行统一的规划、设计、施工，是值得进行深入研究和探讨的。

绿色施工的措施和途径

（一）设计思路

宿舍楼的改造施工首先要从规划设计上进行科学的长远的考虑，用可持续的眼光进行规划、设计，如使用功能的定位、设计规划方案的论证比选，使楼内的基础设施条件在施工完成若干年后仍能满足使用需求，延长基础设施的使用寿命，减少装修改造的周期，这也是从源头上最大程度的避免资金、材料等的浪费。



（二）施工材料、设备产品的选择 注重环保、节能指标

市场上的装修材料参差不齐，环保、节能性能指标也不尽相同，合理的选择这些材料、设备使其最大程度的满足绿色施工的需要。如油漆、涂料、密封胶、木地板、家具板材等游离甲醛、苯、总挥发性有机化合物（TVOC）等相关指标满足国家相关标准；外门窗在选型上注重其保温、隔音性能；室内瓷砖、石材超过一定规模要考虑放射性指标的影响，避免使用资源消耗大、环保、节能指标低，已落后、淘汰的材料和产品。

（三）建立文明、环保的绿色施工环境

绿色施工理念应贯穿于整个的施工过程，建立良好的绿色施工环境，是实现绿色施工的有效途径之一。比如合理布置施工场地；设立整齐划一、符合要求的施工围挡；减少施工噪音对周围环境的干扰、合理选择噪音较大的施工时段、使用噪音小的工具设备、设立隔音墙；减少扬尘污染，洒水降尘；场地垃圾及时清理、封闭装袋等。

（四）原有的材料、设施拆除后根据实际状况可进行回收、利用

可回收资源的利用是节约资源的主要手段，也是当前应加强的方向。主要体现在三个方面，一是使用可再生的或含有可再生成分的产品和材料，这有助于将可回收部分从废弃物中分离出来，

同时减少了原始材料的使用，减少了自然资源的消耗，如线缆，金属管线等；二是加大资源和材料的回收利用、循环利用，如一些旧有宿舍家具可为边远贫困地区的学校提供使用。三是旧有材料折旧成资金，减少了成本的支出。

（五）节水、节电措施对减少资源消耗的作用不可忽视

水、电资源的短缺是我们国家面临的重大问题，而水、电资源的消耗又是工程施工中不可避免的现象，因此通过一些节水、节电措施减少资源的消耗尤为重要。如安装计量水、电表；使用小流量用水设备、节能灯具、太阳能续电设备、节电施工机械；施工用水循环使用，如浸泡瓷砖、清洗车辆用水收集后用于降尘使用。

（六）绿色节能施工技术在施工过程的应用

科学技术的飞速发展，一些新材料、新技术、新工艺已逐步成为施工领域旧有材料及工艺的替代者，技术的创新和技术的应用可以有效的推动绿色施工技术的应用。如铝合金断桥技术，配以中空玻璃、密封胶条比传统的铝合金热传导降低 40-70%，隔声效果突出；建筑外遮阳技术，有效降低室内温度，从而降低空调使用频率，减少用电消耗等。

（七）施工过程楼内加强通风可有效排除施工产生的有害气体

在不影响施工的环境下楼内的自然

通风可提前将室内装修产生的有害气体排放出去，但应注意气候天气的状况及是否会对施工造成影响。

（八）实现科学的管理，加强施工过程控制

绿色施工在我国目前来说还没有完善的标准，也未进行有效的广泛推行，这首先在于认识上的不足，企业、项目管理水平低。实现绿色施工，就必须实现科学的项目管理，建立绿色施工评价体系 and 验收标准，对项目施工策划、材料采购、现场施工、工程验收等各阶段进行动态控制。加强整个施工过程的管理和监督，不仅仅是施工质量、安全、进度方面，更应涉及环保和节能。

（九）室内环境污染物浓度检测

宿舍楼装修完工后有条件的情况下可对室内进行空气污染物的专业清除，降低室内空气污染物含量。并应进行室内环境污染物的检测，学生宿舍楼（属于 I 类民用建筑），其主要指标：游离甲醛 $\leq 0.08\text{mg}/\text{m}^3$, TVOC $\leq 0.5\text{mg}/\text{m}^3$, 苯 $\leq 0.09\text{mg}/\text{m}^3$ 。当检测结果不符合要求时应分析查找原因，采取措施处理，并再次进行检测，检测点的数量要增加 1 倍。

绿色施工的展望与结论

绿色施工涉及建筑施工产品的整个过程，需要多行业、多学科、多部门共同来协助参与完成。宿舍楼装修施工应突破传统施工理念，工程参与人员本着对国家资源、能源负责的态度，利用科技、技术手段，从多方面入手，以“节能、环保、健康”为出发点，认真作好每个环节的工作，为学生营造一个健康、舒适、安全的学习生活场所，施工过程中最大限度的杜绝施工浪费和环境污染，实现人类的可持续发展。绿色施工这这也是一个长期要坚持的过程和方向，功在当代，利在千秋。★

（作者皆来自清华大学学生社区管理服务中心）



第一线

THE FIRST LINE

践行三全育人之物业服务篇

文 / 付小莲

重庆大学虎溪校区坐落于重庆市高新区大学城，2005年投入使用，校区规划用地3670余亩，现有建筑面积60余万平方米，绿化面积70余万平方米，已有12个学院及分析测试中心等科研机构整体入驻，各类学生总人数17173人。

重庆大学虎溪校区校园实行物业全委外包，由重庆新大正物业集团股份有限公司承接。

根据学校的统筹安排与部署，虎溪校区作为学校“三全育人”综合改革示范区，围绕立德树人核心，深入挖掘物业服务所承载的育人功能，通过制度化、活动承载、需求牵引等方式将育人元素融入到管理服务全过程和各环节，不断提升物业工作科学化、精细化水平，充分发挥物业服务在教室、宿舍、场馆、实验室等育人阵地的功能作用。

新大正物业公司也紧紧围绕学校的根本属性，始终坚持“先做学校人，再做新大正人”的使命，以“致力让学校专注教育”为愿景，打造公寓、教学、工程、保洁、安保、会服、活动保障等全方位的一体化大物业服务，并在做好基础物业服务的过程中积极参与渗透到学生的辅助教育，适应当代学生成长的特点，自觉践行三全育人理念，强化育人担当，坚持以学生为主体，增强员工的责任感、使命感，以文明的言行、友善的态度、优质的服务潜移默化影响学生的思想和行为习惯，在管理、服务、沟通、互动过程中形成处处育人、事事育人的强大合力，进而达到管理服务与育人一体化，不断提升自身服务质量和管理能力。

一、坚持不断提升服务员工队伍素



舍区书屋

质，规范文明礼仪服务，开展常态化学习教育和技能岗位培训，通过每个员工每一次有形的保障服务工作，给学生起到一种潜移默化的教育，化成无形的育人课堂。

建立了松一和松五公寓示范楼栋、东门和北门示范门岗、第一教学楼1118教学楼示范岗等，开展站立微笑、文明用语等规范服务活动，使学生充分地感受到健康、积极、向上的校园氛围。

打造暖心的五心级公寓服务文化，努力为学生营造家的氛围，持续开展迎送服务、新生慰问、新老生定期座谈、异常学生档案定期关注引导、节假日留校生问候、生病学生爱心关怀、停水期间为同学取水送水、高峰用水用气期间开设专门房间应急使用、引导新生使用热水器和空调等关爱学生服务。积极参与学校组织的“虎溪家年华，青春共精彩”为主题，以安全、文明、卫生、和谐、

进取为准则的“优秀学生之家”创建活动，引导学生行为规范，树立良好的学习榜样。

二、在值班值守、设施维护、卫生保洁、治安巡逻、应急处突等基础物业服务中贯彻三全育人新理念，提供周全的物业服务。

1、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。

坚守教学主阵地，加强巡逻巡查，以云台监控的模式实时跟踪管理教室总体情况，维持正常有序的教学秩序。

加强自习教室管理，科学调整自习室的开放时间和区域，更好地满足课余时间自主学习场所的使用需求。

配合学校“晨曦计划”提早开放早间自习教室，督促学生养成良好的作息习惯，增强学生身体素质，建设良好学风。



“慧服务”报事报修



应急疏散演练



室外运动场

2、开发并推进运用新大正智慧校园“慧服务”线上报事报修服务平台，及时响应学生维修诉求，精细维保设备设施，实现物业零星维修全过程服务，可随时传递报事报修信息、跟踪处理进度、查看最新通知和服务动态，获得了同学们的广泛好评，为学生创造更多便利、快捷、舒适的学习生活体验。

3、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，倡导学生一起加入“洁净校园”系列活动，形成良好的环境保护习惯和氛围，打造整洁优美校园环境，践行环境育人。

组织学生共同参与环境保护活动，引导学生自觉维护校园环境。开展“垃圾分类 你我同行”等劳动教育活动，让更多同学明白垃圾分类的意义，培养学生高度的社会责任感，力争做社会的正

能量，为建设美丽、和谐、文明的校园贡献自己的力量。

4、始终牢记“平安校园”建设是头等大事，为校园安全运行保驾护航。建立完善的各级应急预案和各类规范文件；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，保障服务区域安全。

开展消防安全知识讲座，组织学生参与消防演练和应急疏散演练，强化消防安全意识，增强学生自救自护常识和紧急避险能力。

三、立足学生成长成才需求，全力保障场馆育人阵地建设。

每日巡检体育场馆，定期对体育器材及场馆附属设施进行校正、除锈补漆、修复维护，在保持运动场馆充分利用率基础上，营造良好的体育文化氛围，保

障“新生杯”篮球赛、“虎溪杯”足球赛、秋季趣味运动会、“阳光60分”体育健康文化活动、五四青年乐跑和阳光健康行等校区特色品牌体育文化活动持续开展，锻炼学生坚韧不拔的意志品质。

保障大小剧场、演艺厅、音乐厅的高水平演出，带来深受学生欢迎的格调高雅、健康向上、受众面广的文化艺术盛宴。

保障展览馆、美术馆、书画展馆的高水平的特色展览，提升校园文化艺术水准，丰富文化育人内涵。

先后承接了利用4个学生公寓园区架空层建设的4个书屋（650平方米、270个座位）的物业服务，保证学生在离图书馆较远的宿舍区也有学习的地方，养成终身学习的习惯。★

（作者系重庆大学虎溪校区管理委员会后勤与资产管理办公室副主任）

数智后勤 服务育人 明德物业实力认证 “学苑管家”

随着国家综合国力及经济实力的不断发展,我国高等教育事业发展同样迅速,高校后勤服务事业也迎来了新的发展机遇。在后勤社会化改革的进程中,物业如何与高校后勤协同,以实际行动为学生提供高品质服务,助力学生成长为合格的高素质人才,是贯彻高校服务育人理念的重要环节。

2020年11月27日,山东省品牌促进会联合澎湃新闻、山东广播电视台融媒体中心等机构联合举办了“品牌聚力·智汇未来”2020年山东品牌年会,此次会议上,明德物业高校服务品牌“学苑管家”荣誉上榜“2020年山东知名品牌”,此次获评,是对明德物业“学苑管家”品牌的认可,也是对明德物业高校服务品牌建设成果的极大认可。

构建学苑管家 “SMILE”服务闭环

乘中国高校后勤改革的东风,深耕高校服务,明德物业在高校物业领域快速发展,截止目前已服务近200所高校。

“学苑管家”的定位越来越清晰,明德物业专门为高校服务注册“学苑管家”品牌。并逐步形成学苑管家“SMILE”服务解决方案,实现从校园“基础服务”到“差异化服务”的转变。所谓 SMILE

(微笑),取自 Standard (标准)、Mildness (温和)、Intelligence (智慧)、Liveliness (活力)、Excellence (卓越),SMILE 构成我们高校服务的闭环,也是我们服务的宗旨——用我们微笑的服务,追求您满意的微笑。

Standard (标准): 标准引领,铸就卓越,标准在服务过程中起到基础与支撑的作用。

Mildness (温和): 服务育人,传播温暖。秉承教育后勤服务的“三服务,三育人”宗旨,明德物业始终将“服务育人”作为首要责任,为大学校园提供有温度的服务,让师生感受到我们的温暖。同时,明德物业与曲阜师范大学等高校开班“明德物业班”,设立“明德奖学金”,从助学到就业,为大学生提供全方位助力,累计投入、发放奖学金

上百万元,致敬教育,回馈校园。

Intelligence (智慧): 大数据时代,我们根据校园需求,打造智慧校园解决方案,科技为翼,助力校园服务品质升级,提升服务体验。

Liveliness (活力): 在每一座校园,都可能有一座楼叫明德楼、至善楼,或者有一条路叫明德路,明德物业的企业文化与大学校园天然相通,与校园后勤文化相融,浑然一体。我们了解师生的需求,在节日、假日里,组织多种多样的文化活动,并针对学生、校友的需求,在学校组织篮球比赛、创客市集、校园马拉松等大型活动,让服务更有活力。

Excellence (卓越): 通过标准化的基础服务,有温度的走心服务,有智慧的科技服务,有活力的文化服务,最终,我们要实现企业核心价值观中的“至善”



“学苑管家”获“山东知名品牌”称号



礼仪服务

目标，服务是桥梁，服务是温暖，服务是信仰。

在校园服务中，无论甲方、还是乙方，其实我们都是“一方”，一条心，一家人，一件事，明德物业始终为满足师生对美好生活的需求而努力。

用科技的力量贯彻服务育人

明德物业管理集团作为目前国内管理高校最多的物业管理企业，名列“全国校园物业服务百强单位”企业榜首的服务单位，更是将“服务育人”工作作为重要职责，与学校后勤高度配合，将“服务育人”理念融入日常工作，做到制度化、科学化、规范化、常态化，不断提高服务育人质量。

定位于“学苑管家”，明德物业坚持“为教学服务、为科研服务、为师生服务”的高校后勤服务宗旨，用科技的手段，积极主动的以优良的管理和优质的服务，围绕学校的中心工作，用“三大标准”贯彻落实“服务育人”的理念。

在2019年8月，明德集团正式面向高校师生推出轻量级的“学苑管家”微



信小程序应用，并率先在吉林大学进行试点落地。截至2020年6月，“学苑管家”微信小程序已在全国103所高校全面落地使用。

“学苑管家”微信小程序依托物联网、移动互联网、大数据等新兴技术，无需下载注册，打开微信即可直接使用，给师生提供报事报修、校园资讯、云客服、投诉建议、校园活动、爱心助学等线上功能，致力为广大学子带来丰富多彩、便捷快捷的校园生活服务。

主动服务 规范管理

在做好“学苑管家”的过程中，明德物业坚持三大标准，服务育人。

主动服务。报修需求是师生对后勤服务最常提及的服务，如果对师生们的报修需求屡报不修，或一拖再拖，师生必定会感到失望，进而对教育产生不利的影响，在教育学生关心集体，关心他人时就会缺乏说服力。针对报修问题，

“学苑管家”微信小程序上可支持线上发起报修，报修提交后将马上派发到对应的后勤管理员和维修员的手机上，并且可实现抢单、派单等模式，快速响应，及时维修损坏的教育教学或生活设施。维修完成后，维修结果将及时反馈给师生，师生可对维修结果进行评价，形成完整的服务闭环。“学苑管家”微信小程序报事报修功能自上线以来，累计产生工单已超过11万单，工单及时处理率高达98%。同时，针对学生从入学到真正融入校园生活，“学苑管家”微信小程序还提供入学指引、校园指南、云客服、失物招领等功能，坚持以“亲情化管理”服务师生，照顾到学生在校园生活中的方方面面。除此之外，“学苑管家”微信小程序还提供投诉、表扬和服务评价功能，可以及时收集师生的意见，不断改善师生的学习和生活条件，使广大师生感到家一样的温暖，产生归属感，形成强烈的主人翁意识和集体主义观念。



宿管员与学生亲切交谈

规范管理。在服务标准化上，明德集团对工单的处理时效等有完整的规范及考核要求，每位新员工入职时都会进行相应的培训，通过标准的制度管理，确保了人尽其才，物尽其用，地尽其利，从而提高工作效率。另一方面，“学苑管家”微信小程序提供“校园资讯”的功能，可帮助学校将公物管理制度、维修管理制度及赔偿制度等进行线上展示，让每一位学生都可以随时查看和学习，潜移默化的培养学生遵守规章制度的自觉性，增加他们的纪律性和组织性。

服务育人 至善明德

“物业管理不仅是一项服务，更是一种文化。”这是明德人的文化观，也是明德人的价值观。明德集团在接触学生时，时刻做到工作态度平等、诚恳，管理服务语言文明、礼貌，管理服务工作周到、耐心。关心爱护学生，切实为学生办实事、解难事，体现人文关怀，积极营造文明和谐温馨优美的育人氛围，使学生潜移默化地受到影响和教育。

学校后勤服务要想师生之所想，急师生之所急，加强管理，充分发挥后勤服务的保障功能。特别是面对当今“信息社会”的新形势，加强后勤与师生之间的沟通交流，并且广泛与外界交流后勤改革成果，树立学校后勤服务的新形象，全方位提升后勤“服务育人”的工作实效，以高度的责任感使命感，积极发挥后勤育人职责，是明德集团坚定不移的前进方向。★

(明德物业供稿)

让学校专注教育 让美好持续发生

乘着中国高校后勤改革的东风，凭借过硬的综合实力和竞争力，新大正在高校物业领域快速发展，通过打造标准化、专业化、智慧化的高校服务品牌，奠定了在高校物业领域的领先地位。

2005年，新大正审时度势抓住了进入高校后勤物业的机遇，通过十几年的经验积累和深度探索，积极参与高校后勤化改革，数字校园建设，秉承“全员育人、全过程育人、全方位育人”的行动准则，提供一体化综合服务，先后进入云、贵、川、湘、鄂、陕、桂、赣等地，服务全国60余所高等院校及中小学校。

作为第二届高校物业企业联盟轮值主席单位，新大正通过在高校后勤物业服务上的优秀表现，在2019年-2020年连续两年荣获中国物业管理协会颁发

的学校物业服务领先企业。服务校区相继获得全国物业管理示范校区、全国优秀项目、优秀标杆项目等荣誉。2020年新大正继续扩大学校物业业务版图，11月底，成功中标军事类高校项目——中国人民解放军陆军勤务学院，新大正始终助推者和补位者的角色，肩负起“校园后勤大管家”的责任。

以师生需求为导向 打造人文美好校园

11月18日下午，一场别开生面的“垃圾分类回收，有‘杏’与你同行”主题活动在重庆大学虎溪校区教植物园举行。新大正学校物业事业部联合重庆大学物理学院、重庆大学化学化工学院，为响

应“无废学校”创建工作，引导学生形成垃圾分类及环保意识，构建绿色美好的校园环境，共同举办了这次有意义的环保创意活动。

在现场，新大正重大虎溪项目的员工们和同学一起完成银杏秋叶的收集、摆放及回收创作等布置，有黄灿灿银杏叶组成的主题词、秋叶做成的垃圾分类展板、穿上银杏围裙的垃圾桶……在推动“无废校园”和垃圾分类上，新大正积极作为，通过和师生的共同努力，营造良好宣传教育氛围使之成为“知行合一”的校园新风尚和师生自觉行动。

值得一提的是，每年到了银杏叶黄的季节，新大正学校物业人都会通过自己的巧手将银杏叶装扮得有模有样，赋予杏叶新的形象和生命力。去年12月，新大正学校物业事业部开展“银杏创意秀选美大赛”活动，联动重庆地区12所高校项目参与其中，师生们纷纷为自己所在的学校物业服务中心打call，活动吸引了3万多学子投票，不仅促进了员工和师生在校园文化中的真诚互动，也将个性化创意融于服务细节中。

学校物业事业部相关负责人表示，在做好基础服务的同时，新大正以师生需求为导向，提供个性化服务，将教书育人的服务理念融入物业服务，从而与学校定位、文化融为一体，让物业人成为“不上讲台的老师”。服务期间，新大正与学校相关部门联合





举行诸如勤工俭学、绿色环保、垃圾下楼、高校摄影征文、摄影大赛等活动，积极培育学生讲文明、倡环保、发现美、传递美的文化风尚，同时让校园和物业更加亲近，有效推动物业服务创新和进步，影响深远。

奋战抗疫一线 筑牢校园安全防线

2020年新春伊始，一场突如其来的新冠疫情在全国蔓延。作为服务全国60余所高校的新大正物业人，迎难而上，冲锋在前，始终奋战在疫情防控的最前线，用真诚的服务态度温暖整个寒冬，用专业的服务能力承载学校的重托，用心保障学校师生的身体健康和生命安全，彰显了新大正“先做学校人，再做新大正人”的服务初心，不断践行企业的使命和担当。

疫情发生以来，新大正学校物业人高度重视，第一时间启动应急预案，未雨绸缪。在疫情发现初期，公司就已开始积极协调各方资源，筹备口罩、消毒液、酒精等一批防疫工作必需品；由事业部

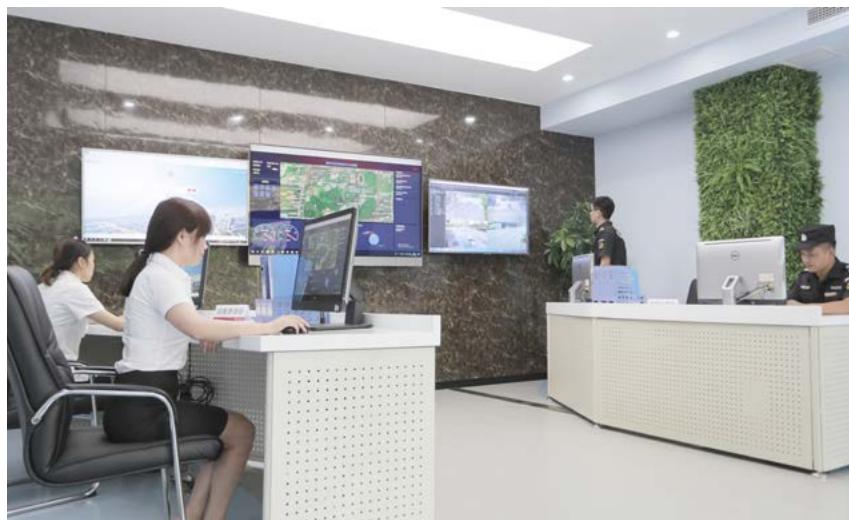
管理人员带头，员工主动放弃休假，提前上岗，各个项目迅速成立“新型冠状病毒感染肺炎疫情防控”小组，周密部署，有序推进，以众志成城、团结奉献的精神做好各项防控工作，努力遏制疫情蔓延势头。

在疫情防控战役中，新大正投入在校园防控中的人力、物资、宣传等经费达3000万余元，陆续收到多封校方感谢信，肯定和赞扬新大正物业人在校园疫情防控工作的坚守与付出。尤其在武汉

中国地质大学未来城校区，留守校区的新大正物业人克服时间短、任务重的苦难，加班加点为援汉医护人员住宿点准备物资，开荒清洁。部分休假员工得知学校作为援汉医疗队驻地后，连夜从重庆返回武汉支援，圆满完成方舱医院医护人员的服务保障任务，这都体现了新大正学校物业人在困难和挑战面前，敢打硬仗，能打胜仗的魄力和勇气。

标准化引路、专业化支撑、智慧化赋能 打造高校物业服务领先品牌

为了更好的服务于客户，2015年10月新大正牵头编制了《物业管理服务标准体系》，并出台实施了《学校物业服务提供规范》，其中涵盖四大板块——保洁服务、工程服务、秩序维护服务、客户服务。此“规范”的实施，给各大板块服务提供了作业标准使其作业规范。2017年《高校物业管理服务规范》（地方标准）编制获得评审通过，为地方高校物业提供了标准化作业规范。经过不断优化和提升，新大正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。

近年来，新大正学校物业事业部注重专业化管理手段的运用，在环境管理上、秩序维护、公寓服务、教学管理等方面不断探索创新，夯实本领。例如：在物业管理公共区域，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；项目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；项目注重营造良好的公寓文化，关心学生学习、生活，积极配合院系老师做好学生的思想和生活管理工

作，特别是在毕业季和迎新季，打造一站式送旧迎新服务；为让老师教学工作更便捷，项目员工熟练掌握多媒体教学设备管理，并开展教休室定置服务、自休室的动态管理等系列特色化、人性化的温馨服务，保障了学校教学秩序井然。

沿着高校物业服务的发展趋势，2018年新大正学校智慧服务APP正式在重庆大学虎溪校区试点上线，系统的上线得到了同学们的广泛好评。通过“新大正慧服务”公众号，师生可以进行便捷的报事报修、及时跟踪掌握事务处理进度，进行服务评价，同时查看最新的通知、公告和物业动态，对服务提出意见建议；员工可以通过移动端签到、领取报修工单，大大提高员工工作效率。

截止2020年11月，慧服务线上用户已超过20万。

面对行业新变化和客户对服务的新要求，新大正还将利用科技手段，完善和优化校园智慧服务运营系统，积极探索运用信息化物业服务工具提供智慧校园解决方案，为校园师生提供更智慧、快捷的线上服务。

未来，新大正将不断跟上高校后勤改革进程步伐，创新合作建设思路，加强高校与企业之间的协调配合，主动拥抱各种优势资源和技术，支撑物业服务品质提升，满足高校对物业管理的新要求，提升师生对物业服务的美好体验。★

（新大正物业供稿）



践行“与美好校园同行”理念 开启高校管理标杆征程

保利天创物业（以下简称“保利天创”）是保利物业旗下的一家以机关事业单位服务和校园服务为主体的专业物业公司，具有国家物业管理一级资质和国家环卫清扫一级资质。公司于2008年成立，2018年与保利物业签定战略合作协议。双方优势互补，实现了物业资源的横向整合与服务品质的纵向提升，成为了中国物业行业里央企与民企的合作典范，保利天创开启了在校园物业管理领域全新的征程。

奋进辉煌十二载，保利天创以学校后勤市场逐步放开为契机，积极融入学校物业的发展布局，形成了以学校物业服务为特色，政府机关、写字楼、高档住宅、大型企业物业服务并驾齐飞的良好发展格局，管理服务了近200个项目。

致力成为高校物业管理专家 行业第一品牌

随着市场拓展进程的不断深入推进，保利天创服务的业态愈渐丰富，管理范畴更加全面。形成了高校为主，兼顾中小学、机关单位的全业态特色服务发展模式。目前保利天创服务中部地区学校数量最多，现已接管中南大学、湖南师范大学、中南林业科技大学、湖南工商大学、湖南女子学院、湖南师范大学附属中学、周南中学等70多个项目的学校物业服务。

筑梦数载，载誉向前。经过十余年的发展，保利天创得到了社会与客户单位的一致认可，连续8年获得“湖南省守合同重信用”单位，连续多年荣获“湖南省优秀物业服务企业”，连续6年获得“中国物业服务百强企业”，2017、2019年两度荣获“中国学校物业服务领先企业”，还荣获“中国中小企业诚信示范单位”、“湖南省诚信建设示范单位”、“最具公益慈善责任感”企业、“抗疫先进企业”等称号。

心怀大爱，扶贫济困。为救助困难员工，实施经济援助，保利天创创立了互助爱心帮扶金，现已为公司600多名



爱心助学

特困员工实施捐助。还设立保利天创助学金，为多所服务学校捐赠近100万教育基金。保利天创党员也以身作则，为公益发声，深入到贫困地区开展爱心助学活动，关爱孩子成长。

加强内涵建设，提升服务品质

1. 专业管理，搭建质量平台

在十余年的发展历程中，保利天创坚持“物业+专业”的发展战略，先后导入五大物管核心体系——质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、信息安全管理

体系、信息安全管理体和资产管理体系。在校园物业平台的组织架构上设置了党群·人力资源部、品质管理部、运营管理部，系统化的保障和支持服务品质的升级，确保校园资产保值增值。

2. 科技驱动，赋能校园美好

在智慧物业的大背景下，保利天创积极以科技推动服务品质的创新与提升，向“互联网+”时代物业服务企业转型升级，不断健全完善信息化系统，致力于打造数字化平台，让校园物业管理、服务水平上升到了一个新的台阶。

现阶段，依托物联网及大数据等关键技术支持，保利天创主要在“设备管理智能化”和“客户服务平台信息化”两大方向投入心力。在中南林业科技大学项目点，公司开发出了线上报修平台小程序和APP，确保各类设备设施按时维修、保养，运行正常。为了师生生活更加地便捷与美好，保利天创经营校园物业、社区圈子、服务建议等多种校区配套，满足了师生个性化、定制化、精细化的多元服务需求。

3. 多维沟通，有效顺畅互动

在日常工作中，保利天创要求员工对师生的问题用心倾听、耐心解答、办事诚心。坚持主动贴近师生，实行亲情式、管家式服务。如每逢天气变化，宿管委员会给学生温馨提示，主动嘘寒问暖；每逢停水停电，会提前详细通知。提升师生的生活幸福感。

为切实维护师生利益，保持信息互通，保利天创建立监管部门、物管机构、使用部门、师生多方联动协调机制，通过例会、巡检、培训、座谈等形式，与学校各部门学院保持密切联系和顺畅沟

通，还能主动了解学校重点需求，听取师生对物业服务工作的感受及建议。

以服务育人 融入校园文化

保利天创深耕勤作校园物业多载，牢记“以师生为本”的根本宗旨，践行“服务育人”的根本责任，致力于树立符合学校教育属性的管理理念，在满足学生生活需求的同时积极承担“育人责任”，实现满足师生需求与发挥学校育人功能并举的特色服务。保利天创经过不断探索、积累、沉淀，形成了专业规范服务与人文理念相结合的特色物业管理服务模式。

1. 恪守育人文化，营造和谐校园氛围

自2008年成立至今，保利天创坚持秉承和践行“三服务，两育人”的后勤工作“初心”，联合各个学校开展大小各类活动2000余次，参与师生人数总计达5万余人。保利天创每年定期开展“学雷锋月”、“优质服务月”、“品悦书香读书月”、“消防宣传月”等特色主题宣传教育活动，将安全教育、节能环保、人文素养提升等思想教育渗透根植于学生学习生活的方方面面，营造和谐、美好的校园。

每年的11月是保利天创的消防宣传月。今年保利天创协助学校开展了一次教科书式的消防疏散应急救援活动，包括师生、工作人员在内共600余人参与。通过此次演练活动，有效提高了师生的消防安全意识和自救自救技能，也提升了学校应对突发事件的处置能力，为学校安全管理工作提供了准则。

每年的11月是保利天创的消防宣传月。今年保利天创协助学校开展了一次教科书式的消防疏散应急救援活动，包括师生、工作人员在内共600余人参与。通过此次演练活动，有效提高了师生的消防安全意识和自救自救技能，也提升了学校应对突发事件的处置能力，为学校安全管理工作提供了准则。

2. 服务内容外延，彰显物业专业价值

中考、高考时，保利天创开展“绿色护考”行动，向社会呼吁“绿色出行，为爱让考保驾护航”；毕业季时，与学校联合进行毕业生文明离校活动；开学季、迎新季时，设置多个咨询服务点与家长休息区，提供道路指引、校园概况介绍、行李搬运、上门维修等服务，贴心准备热茶、饮用水、绿豆汤、爱心医药箱等物资，在公寓楼内提供固定的免费缝补衣物、晾晒被子等便民服务；学校有重大考试活动时，为师生提供饮品、急救药品、文具等物品……

每一场校园活动，保利天创始终奉行“精诚服务，永不止步”的工作理念，将暖心、用心、匠心倾注贯彻于每一个服务细节与行动中，师生在感受全方位物业服务温暖的同时，企业文化与校园文化也在同步融通，校园物业的专业价值开始显现。

3. 资源互补，加强校企合作

为了提升企业的人才专业化，推进企业人才梯队建设，实现校企共同发展，保利天创与所服务的高校建立起长期紧密的联系，采用产学结合、工学交替、



读书月

顶岗实习等现代人才培养模式培养学生,改变了以往传统的教与学模式,真正地将物业理论知识和实践教学在校企双方进行,在多所高校开设物业服务技能培训课程,建立了实训基地,提高了物业管理人才培养质量,已培养出了500余名符合市场需求和社会发展的物业管理专业人才。未来,保利天创还将不断创新校企合作模式和机制,为物业行业培养更多高素质人才,为服务经济社会发展做出新的贡献。



防疫足底消毒池

校园防疫大考 交出完美答卷

在2020年的校园防疫大考中,保利天创与学校各院系、多部门联防联控,勇担责任和使命,秣马厉兵、沉稳应对,所服务学校单位无一例感染确诊,筑牢了校园安全防线,保障了校内师生的身体健康。

1. 迅速反应,统筹规划,广泛宣传

疫情之战打响后,保利天创第一时间下发《学校疫情防控工作指南》,成立防控应急小组,多次研究召开部署工作会议,制订严密措施,优化应急预案,加强日常管理监督,针对疫情进行有章法、有方向的进行工作部署和安排。

在校园内利用横幅、LED电子显示屏、宣传栏等渠道做好宣传工作,利用小喇叭广泛宣传、科普防疫小知识,时刻关注留校学生心理生理双重健康,对学校家属区进行拉网式入户排查,耐心向大家解释防疫管控的必要性,消除大家的抵触心理。

2. 高科技与云宠爱,“疫”路同行

“工欲善其事必先利其器”,保利天创通过高科技赋能物业管理,利用“无接触红外测温系统”和“移动防疫测温消毒通道”,实现防疫精准化、高效化,

不仅降低了人为检测导致的交叉感染风险,还提高了测温精度和通行速度,保证检测人员的安全。

疫情期间,保利天创通过微信群、qq群等渠道在线“爱心接单”,为学生提供晾晒被褥、代管绿植、代取快递、清洁电扇、消杀寝室等亲情式、一体化服务。温情守护换来爱的回声,同学们的感谢话语和点赞表情包在各大网络平台刷屏。双向宠爱让保利天创人暖意满满。

3. 爱心助力,践行社会责任

为更有效、实质性防控抗击疫情,公司发动全体员工爱心捐款,筹款近10万多元,悉数用于防疫抗疫。除了向长沙市教育局捐赠200套足底消毒池,还慰问各大医院和街道社区,送去了水果等物资,同时给服务中的各大院校项目捐赠了数万只口罩。这一爱心举动,委托方给予高度认可,并为物业人员送来了慰问物资、感谢信、锦旗、荣誉证书。

4. 多措并举,共建平安校园

后疫情时代,校园防疫抗疫进入常态化,保利天创灵活制定“一校一策”的精细化、个性化防疫方案,为加快恢复正常的教育教学秩序提供强有力

的保障。

为全面提高学校疫情防控应急水平,保利天创联合校方开展疫情防控开学保障应急演练活动,复学前后两个星期实行严格封闭管理。针对高校毕业生有实习和就业需求的情况,推行相对闭环管理的人性化举措,实行“错峰就餐、分散就餐”制度,保障师生用餐安全。为确保校园整洁、有序、安全,保利天创全面开展清扫消毒,基础设施维护和垃圾分类工作,扎实的服务获得了校领导们的充分信任与肯定。

伴随着“大后勤”、“大物业”时代的到来,保利天创在校园物业领域的宏伟蓝图正在逐步实现。未来,保利天创将以自身实力、专业自信、高度责任感,全力打造有秩序、有温度、有安全感、有人情味的“四有”校园,提供与学校教育相适配的一流优质物业管理服务。秉持“师生共商、校企共建、价值共享”的精神,将“为美好注入人文动力”的企业价值观传递到更多校园,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”,与广大师生携手共创美好明天!★
(保利物业供稿)

创新校园服务 建设美好校园

中航物业概述

中航物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，中国教育后勤协会理事单位，连续多年中国物业管理行业综合实力名列前茅，连续两年蝉联校园服务百强评选十强，2018 年荣获第五届深圳市质量强市金质奖。

中航物业核心业务聚焦于政府、高校、医院及企业总部等物业服务，经过多年的积累和发展，业务分布于 20 个一级行政区，遍及北京、上海、广州、深圳等 71 个主流城市，服务面积逾 7000 万平方米，服务项目超 600 个。



央企背景 责任担当

中航物业作为一家央企背景的企业，有着与生俱来的社会使命感与责任担当，一直以来为人民大会堂、最高人民检察院、中国人民银行、国家环保部、国家知识产权局专利局、国家图书馆、清华大学、中山大学、天津大学、南开大学和中山大学第八附属医院等政府、高校、医院及企业总部提供服务保障工作。中航物业也是唯一服务于北京奥运会、广州亚运会、济南全运会和深圳大运会等国际和全国性赛事的物业服务企业。



标准管理 引领行业

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

处承担单位，积极参与国家、行业和地方物业服务标准化建设和推进工作。中航物业以标准化为核心的运营能力，运用精益六西格玛、平衡计分卡、五常法等先进管理工具和方法，提高设



人民大会堂



最高人民检察院



中国人民银行总行



国家环保部



国家知识产权局专利局



中国科学技术馆



国家图书馆



北京大兴国际机场

计能力、优化流程，持续提升服务品质。

高校服务 经验丰富

中航物业在提供高品质物业服务的同时，更加聚焦校园后勤专业服务，专注为学校提供校园后勤一体化服务方案，满足服务师生需求和发挥“服务育人”功能。多年来发展积累了丰富的校园服务经验，服务了近100所学校及科研院所，管理校舍建筑面积超1000万平方米，服务师生超200万人。

中航物业服务的高校包括清华大学、中山大学、天津大学、南开大学、西安交通大学、国防科技大学、北京化工大学、上海海洋大学、东华大学、深圳大学、南方科技大学等国内知名高校，同时还服务了香港中文大学（深圳）、香港理工大学深圳研究院等国际知名高校及科学院所。其中深圳大学项目和香港中文大学（深圳）项目先后荣获中国教育后勤协会的“全国高校后勤物业服务优秀示范项目”及“高校物业管理优秀标杆项目”。

公共基础服务	教研辅助服务	
安全管理	教学楼管理	场馆管理
清洁管理	图书馆管理	多媒体管理
工程管理	学院管家服务	会议服务
绿化管理	重大活动支持	实验室管理

（校园后勤服务）

生活配套服务	
公寓管理服务	校园快递服务
校园交通服务	学术交流中心
校园洗衣服务	校园餐饮服务

（校园生活服务）

综合方案 全面保障

中航物业紧紧围绕学校的教学和科研、师生的学习和生活，开展一体化服务，为学校 and 师生提供公共基础服务、教研辅助服务、生活配套服务等。基于互联网和物联网的运用，立足于

高校师生服务需求的特点，开发了智慧管理系统，形成了完备的大数据平台，让师生学习生活更加便利，让校园服务更加贴心，让物业管理更有效率，努力为广大师生打造一个平安、绿色、智慧、人文的校园环境。★

（中航物业供稿）

机械化作业 助力高校物业减员增效

减员增效是近年来各大小企业改革的一个重要课题，具体指通过持续重组和深化用工制度改革，使员工总量逐年减少，员工队伍素质逐年提高，员工队伍结构逐步趋于合理，人工总成本得到有效控制，劳动效率有较大幅度提高。减少富余人员，挖掘提高劳动效率的内在潜力，进而实现企业人工成本的大幅度降低。

而在物业领域，保洁人员的配置占比较重。究其原因，是因为传统的保洁作业，机械化程度低，多采用人工清洁。例如：500 平方米的通道，传统人工清洁多采用拖把进行清洗，期间要进行多次清洗拖把、换水、再次拖地等过程，要完成作业任务，最低需要 1.5 小时方能完成彻底清洁。而现代化的机械化作业，使用手推式洗地机，洗地吸干为一体，仅需 15 分钟即可完成清洁作业。省下的时间，保洁员可进行其他的清洁作业任务。

为帮助高校物业减员增效，加大机

械化作业程度，在此为大家整理出推荐使用的清洁机械，包括其作业特点，使用优势等。

全自动洗地机

全自动洗地机，洗地吸干为一体，机器配置刷盘，将地面上的脏污刷洗下来，再通过机器后部的吸水扒将污水吸入污水箱内，清洗过后，地面干燥无水渍。全自动洗地机根据待清洁面积的不同，有大小多种型号，如迷你式、手推式、驾驶式、超大型等。洗地机的使用，能有效提供保洁人员的作业效率，并提升作业舒适度。意大利 IPC 集团生产的洗地机，作为目前中国市场上唯一仍坚持原装进口的国际品牌，其优良的品质，耐用的性能，人性化的操作，使得其广受一线保洁员的喜爱，员工工作积极性更高、工作效率也有很大的提高。

驾驶式扫地机

在各个高校，校园面积均较大，园内掉落的树叶、垃圾等呈多点状分部，人工使用扫把、簸箕清扫，费时费力。推荐使用驾驶式扫地机，清扫面积大，快速高效，且配置水箱，边刷控尘技术，让扫地机在作业时，将产生的扬尘降到最低。设备配备大容量电池，工作时长可达 6-8 小时，作业时间长，能够满足校园内单日多次清扫的使用需求。

卫生间深度清洁机

校园内，公共卫生间存在人流量大，清洁频率高的需求，尤其在疫情防控常态下的需求下，卫生间的清洁与消毒工作更是尤为重要。卫生间深度清洁机，集高压喷射、强力刷洗、吸尘吸水、强效吹风于一体，能够快速的好卫生间的深度清洁工作，彻



全自动洗地机



驾驶式扫地机

底清洗顽固污渍，减少表面 99% 的污垢，并节省 70% 的工作时间。北京奥仕洁公司从法国独家引进的卫生间深度清洁机，能从根本上提高作业效率，节省作业时间。

静音式洗地机

校园内的图书馆、教学楼等地，对于所使用的清洁机械所产生的噪音有较高的要求，推荐使用的静音洗地机，其噪音仅为 54 分贝（一般人正常说话的音量为 40-60 分贝），在保证洗地吸干的效果上，同时保障作业环境内的人员不受噪音干扰。同时，静音式洗地机，能够随需求更换刷盘总成，盘刷与滚刷切换自如，操作简便，简单三步即可轻松完成。

移动式高压冲洗车

校园内，多有广场砖式地面，塑胶地面、各种工艺雕塑等，且由于其经常风吹日晒的影响，多存在顽固污渍，不易清除。移动式高压冲洗车，能够充分解决这些难题，移动式设计，方便在校园各个角落进行作业，高压喷枪，可针对高大的雕塑表面，墙角粘贴的小广告进行清洗，并且可配置洗

地圆盘，对塑胶地面进行大面积刷洗。同时也可用于冲洗垃圾桶、垃圾中转站等地，快速高效清除污渍。

纯水高空清洁机

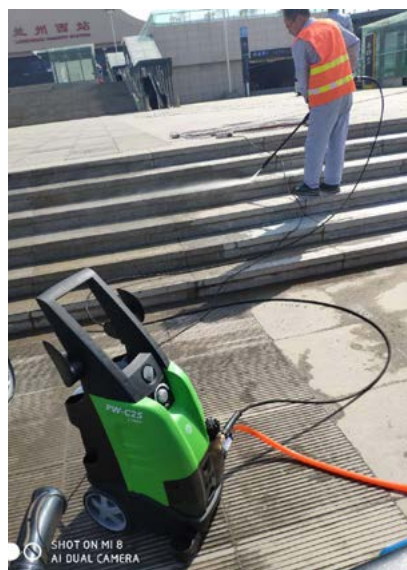
学校内，多为低楼层建筑，高度普遍在 20 米以下。此高度的建筑外墙、玻璃外墙、连廊的清洁，处于较为尴尬的境地。搭建脚手架登高进行清洁，员工的人身安全得不到保障，危险系数明显上升，员工的工作积极性低。外包专业的高空清洁作业团队，每年两次清洁，投入费用过高。意大利 IPC 集团研发的纯水高空清洁机应运而生，能够完美解决 20 米以下高空外墙清洁的难题，设备自带的四级过滤系统，将水中的总溶解固体含量将至最低，充分提高水的洁净力，配合伸缩杆或快装杆，其清洁高度可达 20 米，且清洗过后的作业表面自然风干没有水渍。无需登高作业，既充分保障了安全性，又能完成清洁作业任务。

综上所述，全自动洗地机、驾驶式扫地机、卫生间深度清洁机、静音式洗地机、移动式高压冲洗车、纯水高空清洁机作为现代化清洁的组成部分，将其加入项目配置当中，能够充

分提高工作效率，降低人员配置占比，提高员工的工作幸福指数，调动工作积极性，减少富余人员，增加工作效率。

北京奥仕洁清洁设备有限公司自 2001 年成立以来，专注于提供系统的清洁解决方案，以上推荐的各清洁设备，已应用于北京大学、北京师范大学、杭州电子科技学院、温州大学、浙江大学、中国计量大学等多所院校，使用效果显著，一线员工的工作舒适性提高，工作积极性被充分调动，深受广大物业及保洁公司的青睐。★

（北京奥仕洁清洁设备有限公司供稿）



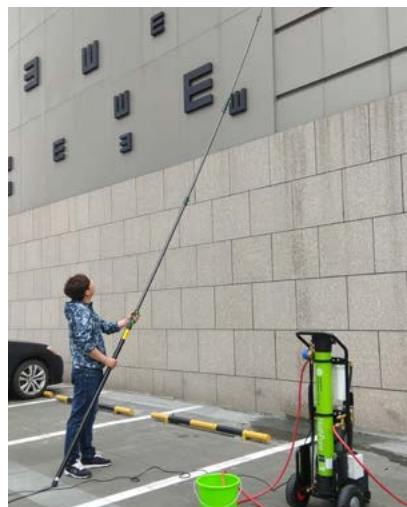
移动式高压冲洗车



卫生间深度清洁机



静音式洗地机



纯水高空清洁机

资讯

INFORMATION

教育部召开教育系统疫情防控和学校传染病防控视频会议

2020年10月21日上午，教育部应对新冠肺炎疫情工作领导小组办公室召开教育系统疫情防控和学校传染病防控视频会议，贯彻落实中央领导同志重要批示精神，交流经验做法，部署近期教育系统疫情防控和学校传染病防控工作。部应对新冠肺炎疫情工作领导小组办公室主要负责同志主持会议并讲话。

山东省教育厅负责同志介绍了应对青岛近期出现新增新冠肺炎病例工作情况，江苏省教育厅负责同志介绍了推进学校结核病等传染病防控工作情况，山西省教育厅负责同志介绍了推进综合防控儿童青少年近视工作情况，中国疾病预防控制中心病毒病所负责同志介绍了诺如病毒核心知识和应对措施。

会议要求，各地和学校要全面研判疫情形势，做到“心明眼亮”。毫不放松做好“外防输入”，提升监测预警能力，根据《学校秋冬季新冠肺炎疫情防控技术方案》要求，针对新情况、新问题调整完善校园疫情防控措施和要求。

及时加强物资储备，补足短板，提升学校应急能力和后勤管理服务水平。要求各地和学校要完善疫情防控网络，做到“胸有成竹”。密切关注师生身心健康，加强人文关怀，进一步完善校园管理措施，确保各项制度措施落地落实。不能采取“简单化、一刀切”管理方式，既要防止松懈，又要防止过度。扎实有效做好后勤服务保障工作，严格防范“疫后综合征”。高度关注师生思想动态和心理状况，及时干预引导。切实做好应急机制安排，做到应急预案人与人、物与物的精准对接，做好信息上报和教育教学线上线下切换准备。要求各地和学校要加强宣传和引导，做到“无远弗届”。强化责任担当，依法依规实施疫情防控措施，充分向师生宣传解读疫情防控措施和要求。广泛深入开展新时代校园爱国卫生运动，引导师生养成良好健康卫生习惯，确保校园安全稳定。

会议要求，各地切实做好对学生视力状况普查和摸底，切实加强学校体育

工作，强化体育课和课外锻炼，切实减轻不必要的课业负担，做好综合防控儿童青少年近视评议考核工作。

会议强调，秋冬季节是传染病高发期，要引起高度重视，丝毫不能放松对新冠肺炎疫情的防控。防控传染病、新冠肺炎疫情、近视的措施相通点在于提高自身免疫力，加强体育锻炼，减轻课业负担，落实各项校园管理和教育教学措施。学校卫生与健康教育、体育和美育工作要充分弘扬习近平总书记提出的伟大抗疫精神，广泛动员“师生家校社”五大主体的积极性，统筹做好疫情防控和传染病防控工作，保障校园安全稳定、师生生命安全和身体健康，促进学校全面正常教育教学秩序，为培养德智体美劳全面发展的建设者和接班人作贡献。

各省级教育行政部门、部属各高等学校分管负责同志、相关处室负责人在分会场参加视频会议。★

创新校园服务 建设美好校园

12月12日，由中国教育后勤协会、中国教育后勤协会信息化建设专业委员会主办的“第七届中国教育后勤互联网大会暨中国教育后勤协会信息化建设专业委员会(2020)年会”在海南举行，会上揭晓了2020年度教育后勤信息化建设评优活动结果。其中，明德集团荣获“中国教育后勤协会教育后勤信息化建设先进单位”称号；明德集团副总裁董亚夫荣获“中

国教育后勤协会教育后勤信息化建设先进个人”。

在本次中国教育后勤信息化建设评优活动中，明德集团是唯一一家获奖的后勤服务企业，这是委员会以及各大高校对明德集团后勤服务工作和后勤信息化建设工作的充分认可与肯定。

“物业管理不仅是一项服务，更是一种文化。”这是明德人的文化观，



也是明德人的价值观。明德物业顺应时代潮流发展，积极推动管理数字化进程，不断创新后勤现代化建设。★

三载服务获认可 保利物业再度中标天津中医药大学

2020年10月12日，保利物业成功续约，承接了天津中医药大学西区的全部物业，包括天津中医药大学最具代表性的产学研基地区域。自17年中标始，保利物业从人文关怀出发，注重精细管理，以扎实的服务获得了校领导们的充分信任与肯定。

从住宅到学校，保利物业始终延续着服务的人文底色。在今年疫情期间，天津中医药大学留学生滞留国内，保利物业宿管员义务承担管理职责，照顾好学生的生活起居，做到遵守标

准，更优于标准，为学生们带来更温暖的服务关怀。

校内服务期间，保利物业将每一个工作流程做到极致。在日常工作中，学校物业中心整改了校内自行车摆放的混乱现象，并使用了路锥与隔离带做好指引工作。如此极致精细化管理，正是保利物业的工作追求，更是工作态度。

在这三年里，保利物业不仅做好本职服务，更做好延伸服务。今年8月，保利物业全力保障了高校承办的

中华人民共和国第十三届全国运动会的顺利进行，充分展示保利的品牌形象和综合实力。随着产学研园区物业的新接手，保利物业不断提升服务品质，获得了学校后勤管理处领导的高度赞扬。

深耕品质，步履不停。保利物业未来将提供更具温暖的服务关怀，延续更高水平的服务标准，为师生学习、工作带来便捷与舒适，为高等学府注入美好力量。★

北京奥仕洁公司针对冬季免维护电池的使用注意事项开展免费视频培训活动

自入冬以来，北京奥仕洁公司本着为客户负责的原则，连续开展了多项有针对性的视频培训活动，如洗地机冬季如何进行维护保养、冬季高压清洗机的使用注意事项等，确保在疫情防控期间的客户服务工作仍能得到保障。其中针对冬季免维护电池的使用注意事项这一培训活动深受广大用

户的好评。

众所周知，自进入冬季以来，随着温度降低，会发现设备的使用时间越来越短，误以为电池故障，其实并不是，电池的容量会随着温度降低而降低。电池的內部为化学反应，温度越低，化学分子的活性越低，所能转化的容量也随之降低。冬季电池放完

电，要及时充电。充电时，需在通风环境良好的状态下进行。同时，电池在存储期间会逐渐自放电，电池不使用时需要每3个月进行充电维护。

在温度过低的北方地区，需将设备放置于温度较高的室内，以防设备的部分位置冻裂，从而造成财产损失。★

强保障 | 强守护 | 强管理
强科技 | 强消杀 | 强防范

保利物業
POLY SERVICES

保利物业是央企品牌保利发展控股集团旗下控股子公司，国家物业管理一级资质企业，品牌价值超过122亿元，企业综合实力排名全国前三。

服务涵盖普通住宅、高端住宅、写字楼、政府办公楼、商业综合体、城镇物业、景区物业、酒店公寓、院校、医院等多种业态。

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。从幼儿园到大学再到科研机构，从后勤服务到增值服务再到资产服务，全方位为客户打造系统化、信息化、智能化的管理体系。

校园服务项目
CAMPUS SERVICE PROJECT



合作模式
品牌全委 | 顾问服务 | 股权合作

联系方式
王先生 葛先生：
186 5464 6864 178 1711 1722





大学之道 在明明德

山东明德物业管理集团有限公司成立于2004年，在管项目涉及校园、城市环境服务、医院、写字楼、机关办公楼、产业园、高档住宅区等多种物业业态。服务项目遍及山东**16**地市及全国**26**个省、直辖市、自治区，在管项目**600**多个，是国内管理高校最多的物业管理企业。



吉林大学



华中科技大学



山东大学



北京理工大学



电子科技大学



南京农业大学



中国海洋大学



安徽大学



合肥工业大学



首都师范大学



东北师范大学



山东师范大学



中国矿业大学



河北工业大学



宁夏大学



曲阜师范大学

- 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
- 全国物业服务综合实力百强企业名列15强
- 全国校园物业服务百强单位企业排名第一
- 全国高校后勤事业发展先进单位
- 全国教育后勤行业组织工作特殊贡献单位
- 国家级服务标准化试点单位
- 济南市市长质量奖提名奖