



GREENMAN

48V 锂电电动草坪修剪机

节能 环保 低噪音

48V1000W商用直流无刷电机，动力强劲耐用
真正的零排放，无污染
最长可以实现3个小时的工作时长
一键启动，保养方便



GREENMAN

48V 锂电电动绿篱修剪机

节能 环保 低噪音

48V200W商用直流无刷电机，动力强劲耐用
互锁式安全把手，让修剪更安全
4档调速设计，修剪更加随心所欲
刀片选用德国CK75工具钢，刃口锋利



绿友® 8cm树木粉碎机

实现绿化废弃物 无害化 减量化 循环利用

自主开发，独特结构设计，满足不同的粉碎粒径
汽油动力，柴油动力和电机可选
应用于校园物业，公园，
社区等树枝落叶的处理。



绿友机械集团股份有限公司

地址：北京市顺义区空港C区百盈路8号院 邮编：101301

绿友集团销售服务热线：400-610-2999

www.greenman.com.cn



中国校园 物业管理

China campus property management

2019年12月 总第19期



《中国校园物业管理》

封面图片：广西师范大学

协办单位：



山东明德物业管理集团有限公司



保利物业发展股份有限公司



中航物业管理有限公司



深圳华颐智能系统有限公司



绿友机械集团股份有限公司

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

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

编辑委员会顾问 刘建平 牛维麟 黎玖高
主任 朱宝铜
副主任 王 强 王圣宏 王泽一 王胜本 韦曙和 刘宏进
刘君彬 刘宗明 刘精棋 许景春 杜景顺 李中昌
李锁全 杨 春 吴志忠 宋希博 张海东 陈 鹏
林旭昌 周富强 赵光武 柏志成 (按姓氏笔画排列)
委员 王兴凯 王社柱 韦 菊 刘 姓 刘 航 刘仁龙
杜小林 李春俐 杨书元 杨志强 宋伟华 张 洪
武春明 林常青 易 帅 罗树明 宗文干 赵海成
秦 朗 高 松 高文田 高志东 唐 浪 葛建华
董胜明 富琴军 (按姓氏笔画排列)

社长 吴茂华
总编辑 刘德明
执行总编 马 敏
副总编 裴 佩

编辑部
记者 姜之月 张以赞 宋 超
美术编辑 孙祥云
投稿邮箱 zgxywygl@163.com
订阅电话 0531-68695815 18366107680
网站 www.jyhqwzh.com
官方微信号 中国校园物业管理
编辑部地址 中国山东济南市经十路 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。



刘建平

中国教育后勤协会会长

中国教育后勤协会在业务领域、会员单位和行业职能等方面与多个专业领域行业组织存在相互交叉、相互竞争的关系，有竞争就有压力，我们要努力变压力为做好自己的动力，以开放的胸怀面对，凡是有利于教育后勤事业健康发展的事情，都要积极加强沟通，增进合作，合理分工，形成合力，优势互补、资源共享，促进共同的事业发展。

——节选自刘建平会长
《2019年全国教育后勤系统秘书长工作会议讲话》



牛维麟

中国教育后勤协会常务副会长兼秘书长

协会成立之初提出了“大协会、大平台、大服务”的发展战略，经过五年的探索取得了很大成绩。领导班子要认真分析研究新形势下协会所面临的新情况、新变化、新任务，要适应高质量发展这一新时代的特征和要求，把发展战略重点转移到高质量发展内涵发展上来，着力提升行业组织治理能力和行业服务水平。

——节选自牛维麟秘书长
《2019年全国教育后勤系统秘书长工作会议工作报告》



守服务育人初心 担创新发展使命

中国教育后勤协会物业管理专业委员会
第一届常务委员会工作回顾

- | | |
|-------------------------------|-----|
| 14 搭建平台 引领行业
推动中国校园物业高质量发展 | 刘德明 |
| 16 物竞天择 专技天下 | 宋希博 |
| 17 建设高校自主管理物业
核心专业技术团队 | 刘宏进 |
| 19 平台聚力 标准引领 共促发展 | 柏志成 |
| 21 不忘高校物业初心使命
新时代服务育人再出发 | 王胜本 |
| 22 高校学生公寓安全信息化建设的
实践与探索 | 王 强 |
| 24 引领行业进步 促进事业发展 | 辛彦军 |
| 26 高质量发展引领中国校园物业 | 韦曙和 |
| 28 修炼内功 推进校园物业转型升级 | 吴志忠 |
| 30 所有的遇见 都是美好 | 林旭昌 |
| 32 浙江省教育后勤基建协会物专会
工作回顾及展望 | |
| 34 标准引领
继续推进教育后勤社会化改革 | 李锁全 |

- | | |
|----------------------------------|-----|
| 35 厚积薄发五载耕耘路
勇担使命赋能谱新篇 | 王泽一 |
| 37 开拓思路 推动行业的创新发展 | 郭金丰 |
| 40 落实立德树人根本任务
推进高校后勤物业管理内涵式发展 | 唐 浪 |
| 42 发挥协会引领作用
谱写陕西高校物业管理新篇章 | 王社柱 |
| 44 服务育人初心不忘成绩骄人
物业芳华使命牢记再次出发 | 高 松 |
| 45 凝心聚力促发展 奋力谱写新篇章 | 罗树明 |
| 46 以评促优
引领校园物业管理良性发展 | 王兴凯 |
| 48 发挥专业引领作用 指导高校后勤发展 | 董胜明 |
| 49 校园物业 逐梦新时代 | 富琴军 |
| 50 不忘初心 锐意进取 | 武春明 |
| 52 新时代高校后勤物业管理工作的
思考和建议 | 洪江如 |
| 54 标准化助推校园物业管理高质量发展 | 高文田 |
| 56 改革创新 稳步发展 | 李春俐 |
| 58 物业管理行业未来发展趋势 | 林常青 |

第一线 The First Line

- 61 浅谈智能化系统
在大专院校学生管理中的应用
镇江高专宿舍管理实现“数据跑路” 胡玉霞
- 64 基于事故案例分析校园建筑的
安全维保细节及必要性 翁振伟 / 林道云

企业风采

- 68 东方大学城物业：智慧管理 行稳致远
- 71 厦大南强物业：文化的物业 教育的物业
- 74 龙源集团：新时代高校留学生公寓服务体系的构建
- 77 宏德科技物业：有形物业 无限温情
- 80 中航物业开学季——最美不过遇见你
- 83 以人文服务擦亮军运盛事的高光时刻
保利物业助力军械士官学校圆满完成军运赛事重任

校园故事 Campus Story

- 87 铅华洗净 珠玑不御——送水工的背影 皇琴 / 许可嘉
- 89 粗缯大布 腹有诗书
记杭州电子科技大学宿管汤杏芳

资讯 Information

- 90 国家发展改革委等 15 个部门
联合发出倡议动员全社会力量共同参与消费扶贫
- 91 安徽省教育厅大力推进高校食堂面
向贫困县采购农产品和消费扶贫
浙江工商大学后勤食堂
推出“早鸟窗口，免费早餐”活动
- 92 机械化操作助推高效能服务
明德物业黑龙江城市公司全面实现机械化除雪
- 93 保利天创物业献礼湖南中医药大学校庆
绿友匠心品质 打造安全社区
- 94 中航物业展厅里大放异彩的他们
- 95 中国石油大学后勤管理处
举行“餐厅后厨开放日”活动
江苏大学后勤多措并举 积极应对物价上涨风波



回顾辉煌 再度起航

中国教育后勤协会物业管理专业委员会第一届委员会大事记

2013

中国教育后勤协会物业管理专业委员会筹备工作座谈会参会人员留念



2013年11月，中国教育后勤协会物业管理专业委员会（以下简称“全国物专会”）筹备工作座谈会

中国教育后勤协会物业管理专业委员会成立大会暨第一次全体委员会议



2013年12月，全国物专会召开成立大会暨第一次全体委员会议



2013年12月，全国物专会召开一届一次常务委员会会议

2014



2014年5月，全国物专会首次召开主任秘书长工作会议



2014年9月，第一期全国高校后勤设施设备管理专业岗位师资培训班在济南举行



2014年12月，物专会秘书长刘德明一行到厦门大学调研



2014年12月，第二期全国高校后勤设施设备管理专业岗位师资培训班在珠海举行

2015



2015年1月 全国物专会2014年会暨首届“校园物业服务管理创新论坛”召开



2015年4月 第三期全国高校后勤设施设备管理专业岗位师资培训班在合肥举行



2015年6月，《中国校园物业管理》杂志创刊



2015年8月，全国物专会主任秘书长工作会议在牡丹江召开



2015年11月，第四期全国高校后勤设施设备管理专业岗位师资培训班在西安举行



2015年12月，全国物专会（2015）年会暨“中国校园物业服务实体（企业）百强”揭晓盛典在海口隆重举行

2016



首届高校物业管理发展论坛暨中国物协标委会高校物业服务企业联盟成立



2016年3月，《高校物业管理指南》编撰工作交流会在济南举行



2016年5月，第五期全国高校后勤设施设备管理专业岗位师资培训班在济南举办



2016年8月，召开《高校物业管理指南》编撰论证会

中国教育后勤协会物业管理专业委员会主任秘书长工作会议



2016年8月，中国教育后勤协会物业管理专业委员会主任秘书长会议在烟台召开



2016年9月，首期校园物业管理招投标实务高级研修班在长春举行



2016年10月，物专会主任秘书长会议暨省级物专会工作交流会在杭州召开



2016年11月，第二期校园物业管理招投标实务高级研修班在桂林举行



2016年11月，物专会评审专家赴申报优秀示范项目申报单位进行现场评审



2016年12月，全国物专会向首批专家库成员颁发聘书



2016年12月，全国物专会（2016）年会暨中国校园物业管理发展论坛在成都顺利举行
与此同时举办了首届校园物业管理技术设备展示交流会

2017



2017年4月，第三期校园物业管理招投标实务高级研修班在扬州举行



2017年6月，第二期大学校园楼宇物业修缮与维护管理实务高级研修班顺利举行



2017年7月，第二期高校绿化管理与园林景观维护高级研修班在烟台举行



2017年8月，全国物专会主任秘书长工作会议在西宁举行



2017年10月，首期高校物业管理标准化建设高级研修班



2017年12月，《高校物业管理指南》正式发行



2017年12月，全国物专会成立高校物业管理团体标准编撰组，开启团体标准起草工作



2017年12月，全国物专会（2017）年会暨第四届中国校园物业管理发展论坛在厦门成功举办，发布全国校园物业服务百强单位排行榜。与此同时，校园物业管理技术设备展示交流会华丽亮相

2018



2018年4月，第二期高校物业管理标准化建设高级研修班在杭州举办



2018年4月，《中国校园物业管理》杂志社荣获“全国教育后勤系统信息宣传工作先进单位”称号



2018年6月，《中国校园物业管理》公众号和杂志双双入选“全国物业管理媒体影响力TOP50”前十名



第三期高校物业管理标准化建设高级研修班

2018年8月，长春第三期高校物业管理标准化建设高级研修班在长春举办



中国教育后勤协会物业管理专业委员会主任秘书长工作会议

2018年8月，全国物专会主任秘书长工作会议在长春召开



2018年11月，在中国人民大学举办“高校物业管理优秀标杆项目”和“高校物业管理优秀服务项目”答辩会

第四期高校物业管理标准化建设高级研修班



2018年10月，第四期高校物业管理标准化建设高级研修班在合肥举办



2018年12月，全国物专会（2018）年会暨第五届中国校园物业管理发展论坛成功在西安成功召开，同期举行了2018校园物业管理技术设备展示交流会

2019



2019年3月，《中国校园物业管理》杂志社荣获“2018年度全国教育后勤系统信息宣传工作先进单位”称号



2019年5月，第二期高校绿化管理与园林景观维护高级研修班在南京举行



2019年8月，全国物专会主任秘书长工作会议在青岛召开



2019年11月，第二期大学校园楼宇物业修缮与维护管理实务高级研修班在武汉举行

守服务育人初心 担创新发展使命

中国教育后勤协会物业管理专业委员会第一届委员会工作回顾

2013年12月28日，中国教育后勤协会物业管理专业委员会（以下简称“物专会”）正式成立，物专会第一届委员会正式履职。在中国教育后勤协会的领导和支持下，物专会第一届委员会认真履行职责，在组织建设、标准研制、培训交流等各方面取得了卓有成效的成绩，共同推动校园物业管理行业转型升级。

为总结物专会第一届委员会的各项工作，分享近年来在推动校园物业管理行业发展中的实践经验，本刊本期组织了“守服务育人初心，担创新发展使命”专题约稿，回顾和总结物专会的各项工作，并对以后的工作提出建议和展望。



搭建平台 引领行业 推动中国校园物业高质量发展

文 / 刘德明



刘德明

中国教育后勤协会物专会第一届委员会秘书长
山东明德物业管理集团董事长

2013年12月28日，中国教育后勤协会物业管理专业委员会（以下简称“物专会”）在山东济南召开成立大会，选举产生了物专会第一届常务委员会。山东明德物业管理集团当选物专会秘书长单位，并由我担任秘书长一职。进入任期以来，在中国教育后勤协会的领导和关怀下，在刘士祥、朱宝铜历任主任的带领下，在全体委员单位的支持下，秘书处认真履行职责，真诚为会员服务，精心筹备每一次会议、活动，不忘初心，不断创新，在组织建设、培训学习、评先评优、标准研制等各方面力争做出一点成绩。时光荏苒，回望过去与高校物业行业各位同仁同行的日子，感触良多。

感恩：在最好的时代我们同行

2013年6月，贯彻落实党的十八大会议精神，为适应政府职能转换，进一步深化教育后勤改革，中国教育后勤协会正式成立。同年12月，物专会成立，将高校物业管理作为独立的发展领域成立专委会，是中国教育后勤协会对校园服务格局发生深刻变化的高瞻远瞩。

随着社会经济的不断发展，互联网技术的深度渗透应用，过去的几年，中国物业管理行业迎来了变革式发展，“互联网+”不断颠覆原有的产业格局，价值不断被发现，物业管理迎来了行业发展的“黄金时代”。作为物业管理的业态之一，高校物业也进入大发展时期。新技术、新理念、新设备、新服务、新模式涌入高校物业行业，标准化、专业化、精细化成为高校物业高质量内涵式发展的必然要求。

物专会对物业行业的变化做出快速判断，通过调研走访等形式了解会员需求，结合高校后勤的特点，积极整合行业资源，通过培训、年会论坛、设施设备展会等形式，将新模式、新理念、新技术带入行业。在过去的任期里，物专会秘书处组织了设施设备、绿化、修缮、标准化、招投标等二十多期行业培训，根据行业特点精心设计课程，课程受到了一致好评，参训人数累计近万人。

物专会秘书处创新了年会形式，采用年会+论坛+展会的形式，既有行业大咖“华山论剑”，又有新技术企业“同台比武”，物专会年会成了行业盛会，亮点纷呈，每年近千人参会，网络直播万人同看。

各界校园物业同仁的积极踊跃参与，是对我们工作的肯定和认可，也是行业繁荣发展的具体体现。很荣幸，我们赶上了这样一个行业发展的黄金时代，参与行业发展的重大事件，一同迎接行业大发展。

平台：凝心聚力谋发展，协作共赢共成长

紧跟中国教育后勤协会服务教育现代化，谋求高校后勤高质量发展的步伐，物专会坚持开放办会的原则，定位高校的“大物业”、“大后勤”，致力于打造学习型、开放型、服务型、研究型、资源整合型的行业组织。

物专会致力于行业的研究与调研，建立“专家库”机制，联合中国物业管理协会，组织 17 家单位成立编撰组，编写《物业管理指南——高校业态》，并于 2017 年底正式发布，这也是高校物业的团体标准雏形。在中国教育后勤协会标准化技术委员会的指导下，物专会组织成立了团体标准的编撰组，研制校园物业的团体标准。

除优秀示范项目的评选外，物专会秘书处联合第三方机构天津大学高校物业管理研究所，开展了行业的排名研究，对校园物业服务百强单位进行研究，收集分析数据，发布《校园物业管理发展报告》，为行业研究提供有力的数据支撑。

积极搭建协会平台，加强全国物专会与各省级物专会的沟通交流，协助空白省份成立物专会。目前全国已有 20 个省、市、自治区成立了物专会，与全国物专会形成良好的互动，也为全国物专会的发展提供了有力支撑。

凝聚行业智慧力量，协作共赢共同成长，百花齐放才是春。物专会整合各界资源，搭建大平台，为各会员单位提供学习沟通交流的平台，共赢互利，共同进步，共同成长，共同推进校园物业行业的转型升级。



未来：坚守育人初心，共襄高质量发展

习近平总书记在全国教育大会上讲到，“建设教育强国是中华民族伟大复兴的基础工程，必须把教育事业放在优先位置，深化教育改革，加快教育现代化，办好人民满意的教育。”2019 年，中共中央、国务院印发《中国教育现代化 2035》，提出推进教育现代化的总体目标，到 2035 年要总体实现教育现代化。教育现代化对高校后勤事业，对校园物业管理服务都提出了更高的新的要求。

进入新时代，我国教育发展正在从“以量谋大”向“以质图强”转变，教育后勤系统要主动适应这一转变，将教育后勤发展战略和深化后勤改革的目标任务调整到高质量内涵发展上。作为中国教育后勤协会的分支机构，物专会将深入领会精神，适应转变，服务于教育现代化的总体目标，推动校园物业事业的现代化进程。

实现教育现代化就要实现教育治理

体系和治理能力的现代化。作为校园物业管理行业的协会组织，物专会要不断完善自身治理体系，提高治理水平，完善组织原则，加强组织建设，全面提升办会水平。物专会要加大行业调研，加快推进行业标准研制工作，提升为行业解决痛点问题、提供专业咨询的能力，推动校园物业管理行业的整体水平。

全国高校思想政治工作会议提出，把立德树人作为中心环节，实现全方位、全过程、全员育人的“三全育人”要求。“三服务、三育人”是教育后勤的服务宗旨，物专会将以“三全育人”要求为指引，通过大力推动理论创新和实践探索，构建“三全育人”的工作体系，增强物业管理服务的亲和力和感召力，切实肩负时代赋予教育后勤工作的神圣使命。

站在新的历史起点上，我们坚守服务育人的初心，把握时代发展的潮流，努力开创校园物业管理行业的新局面，为实现教育现代化贡献更大的力量。★

物竞天择 专技天下

文 / 宋希博



宋希博

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副主任
北京理工大学后勤基建处副处长

伴随着国庆70周年绚烂的礼花，感受着亿万人民激动和自豪的心情，首届物专会也迎来换届之时。

高校后勤社会化改革的实质是社会主义市场经济在高校后勤领域里的体现，高校后勤要走出去，更要请进来，如何引入社会优质资源为学校提供后勤服务保障，打破一家一户自办后勤的藩篱，物业人身体力行，敢为天下先，成为各校改革的试金石、突破口。

物专会五年，如白驹过隙，短暂而灿烂。

五年来，物专会以开放的姿态，拥抱社会，不拘一格，吸收和团结各方力量，给高校与高校之间、企业与企业之间、高校与企业之间、高校企业与政府之间，搭建了沟通交流、答疑解惑、相互促进、共同发展的平台。通过这个平台，越来越多的企业了解了高校物业服务保障特点，了解了高校物业管理的痛点难点，也逐步进入了高校物业服

务市场；通过这个平台，越来越多的高校认识了物业管理服务的新理念、新方法、新技术，认识了业内发展的新高度、新水平、新趋势，并不断提升了自身的服务保障质量。

五年来，物专会以专注的态度，潜心研究物业管理发展的规律，持续推进标准化建设，从人员配置到设备操作、从管理运行到监督检查、从成本核算到成本控制，把物业管理服务逐步从粗放转为精细、从经验转为科学。

五年来，物专会以滴水穿石的精神，不断促进员工服务技能的提升，服务理念的转变，一期期的培训，一次次的评比，一场场的验收，从技能上到精神上，从体制上到机制上，树立了标杆，引领了方向。

五年来，物专会的各位同仁尤其是秘书处的同志们，以极大的爱心和责任心，筹划一个个专题，组织一场场活动，推进一年年计划，皓首穷经，殚精竭虑，牺牲小我为大家。

物专会因为现实需要而成立，因为专注和专业而发展，经过五年的磨砺，已经成为大家学习交流的平台、了解沟通的窗口、合作共赢的桥梁、品质提升的助力，更是广大物业人的家和港湾。

祝愿物专会的明天更美好，祝愿高校物业的明天更美好！★



建设高校自主管理物业核心专业技术团队

文 / 刘宏进



刘宏进

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副主任
北京师范大学后勤管理处物业中心主任

高校房屋、水、电、暖等设施设备，是学校办学的基础保障。本文提出要建设高校自主管理物业核心专业技术团队，就是对这部分设施设备实行自主管理。以确保学校基础设施设备的安全稳定。长期以来，各个高校对这部分工作也在管理，但基本属于行政化，而非专业化。本文将从专业技术角度，论述自主管理的必要性和实现途径。

一、自主管理的必要性

高校自主管理物业核心专业技术，是基于物业管理概念、特点、现实缺失，以及潜在风险隐患而提出的一个重要议题。伴随后勤社会化深入推进，这个议题热度会更高，建设更加迫切。为了更好地说明这个问题，首先对有关概念进行解读，以便深入讨论。

物业管理的基本概念是：物业服务单位按照合同约定对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

这个概念中提到了两大合同主体和四大合同客体。两个主体就是甲乙双方。四大客体指的是“房屋及配套的设施设备、相关场地、环境卫生和相关秩序”。本文议题正是针对“房屋及配套的设施设备”提出的。在管理实践中，物业管理必须拥有一定配比的中高级专业技术人员。在我

国高等教育中，众多理工科高校开设的课程与物业管理核心专业技术有关（包括供配电、电力系统、继电保护与自动化装置、建筑智能化、材料学、三大力学、土木工程、机电工程、室内装饰设计、暖通、给排水、园林、预算造价、工程绘图、工程施工管理……）。物业核心专业技术管理的设施设备资产价值巨大，寿命内的运行维护成本高于建设成本，特种作业多，事故造成的影响大，是日常秩序和安全稳定的重要因素。在管理上，不仅要求专业性强，经验丰富，还要追求保值增值。

现实中，高校普遍存在着重建设、改造，轻管理、维护现象。建设改造资金足额到位，运行维护资金捉襟见肘，用于投入相关专业技术人员的政策和资金更是少之又少。造成这些问题的原因无外乎有以下几个方面：

1. 对物业管理核心专业技术的认识深度不够。误认为房屋及设施设备的运行维护属于技术熟练工作，保持技术工人日常运维即可。事实上，远不止如此。收集专业信息、进行专业分析判断、制定专业改造方案等一系列工作，涉及很多专业知识和专业经验，必须有专业技术人员完成。

2. 缺乏专业技术支撑的房屋及配套设施设备的管理，所造成的能源浪费、设施设备损伤过程是隐蔽的，设施设备特有的寿命期更加掩盖了专业技术的缺失。

3. 国家或学校每年列支大笔专项资金进行设施设备更新改造，以改造的大资金代替日常维护的小资金，从而降低了专业技术在运维管理中发挥的重要作用。

4. 聘请社会专业技术公司评估策划专业技术项目，外包施工队，或外包物业企业全面管理校内物业项目，从而弱化了自主专业技术的建立、监管和维护，支付超额专项经费被动接受社会专业公司的整改。

归纳上述现象和原因，学校在对待管理物业核心专业技术方面存在误区：重视短期建改，轻视日常监管；重视外包管理，弱化自主管理。

纵观各个高校，弱化物业核心专业技术自主管理现象比比皆是，后果既隐蔽又严重。比较突出的现象是：水电暖供给不平衡，能源浪费，重复建设改造，自管无能力，招聘、外包和监管不到位，基础数据档案图纸不健全，存在安全隐患等。最为严重的是造成基础设施设备运行停滞。

解决上述问题的出路只有一条：高校建立健全自主管理物

业核心专业技术团队。形势紧迫，任务艰巨，功在当代，利在千秋。

二、建设自主管理物业核心专业技术团队

物业核心专业技术团队管理的主要业务是：房屋修缮，水电暖运行维护，地下管网图，建筑竣工图，设施设备档案收集、建设和管理，提交房屋及配套的设施设备更新改造建议草案，参与选聘监管外包社会相关专业企业入校施工或物业管理服务等。根据这些业务内容，在团队建设中，重点体现在专业技术上。不能行政化，更不能形式化。一定要发挥实效作用，建立相应制度，给予相应的待遇，最大程度发挥专业技术团队的作用。

1. 建制

掌控庞大学校房屋及其配套的设施设备的核心专业技术，一定需要一个团队。这个团队拥有的专业技术能力和人数要与物业项目品质和专业技术需求相匹配。

参照过去物业公司等级资质和物业管理实践经验，一所大中型高校至少应该拥有六类专业技术管理人员，即：电气专业，暖通专业，给排水专业，土木专业，园林专业，造价专业。

学校后勤应该设立总工办机构。选聘一位专业技术正高级职称的总工职务，对专业技术人员实行统一管理。学校后勤、基建、财务等相关职能部门应该充分尊重总工办的专业意见和建议。

各岗位专业技术人员的配置：中级以上职称的高管一位，初级技术职称主管一位，熟练技工一位。这些人应该相关专业部门担任一定职务，保持对现场信息的及时准确的掌控。

2. 待遇

根据长期观察，大部分高校不具备培养物业核心专业技术人才的能力。因此，通过社会公开招聘具备高等专业教育背景的专业人员是最好的选择。团队人员的劳动关系应该以学校聘任制为主，对长期表

现优秀的可以转为校内事业编制。在薪酬待遇上，一定要略高于社会同类人员。专业技术总工应该享受正处级待遇，专业技术高管应该享受副处级待遇，专业技术主管应该享受正科级待遇。

3. 任务

(1) 建立健全相关资料

竣工资料、更新改造变更资料、地下管网信息资料、房屋及设施设备台账、设施设备运行维护记录、收集法规、编写制度。

(2) 日常监管

辖区巡查，现场管理，隐患排查，问题诊断与纠正。

(3) 提交报告

定期汇总分析，编制规划、立项、预算、造价，提交整改和总结报告，参与专项招标。

(4) 培训员工

定期进行员工培训，内容包括：法规、安全、环保、原理、实操、流程、案例。

三、培养、使用与管理相结合

专业技术团队的健康发展必须坚持培养、使用与严管相结合。在以往实践中，往往出现三者的缺失或分离，造成专业技术岗位的虚设或人才的流失。最终弱化高校物业管理自主选择判断的能力。

1. 培养

首先，是政治觉悟，不忘初心，牢记使命。时刻把学校和师生利益放在首位，把学校基础设施设备安全运行放在首位，在利益诱惑面前不为所动，秉公办事。

其次，当今科技日新月异，新工艺、新材料、新技术层出不穷。物业管理的专业知识也会随之发展变化。作为专业技术团队，必须永远保持先进性，随时掌握先进专业技术，与时俱进。支持鼓励专业技术人员不断学习专业知识，巩固提高，与时俱进，永葆先进。提供机会外出学习交流，提升自身价值。

第三，提供良好的办公和生活条件，提供晋升空间，尽量满足个人需求。

2. 使用

专业技术人员最大的满足是学以致用，建功立业，有用武之地，专业上有突破，事业上有成就。因此，要大胆使用，发挥他们的专业才能，尊重他们的专业技术。让专业技术充分作用于学校设施设备的管理、维护与决策。凡是涉及学校基础设施设备建设改造的专项工作，专业技术团队都应该发挥重要作用。

3. 管理

(1) 制度约束

健全规章制度，加强工作纪律，定期出勤、技术、业绩考核。特别要健全控制权力的制度，把权力关进制度的笼子里，不让权力为己所用；既是对个人的保护，也是对学校利益的维护。

(2) 组织关怀

专业技术人员思想活跃，个性化强，对社会和未来充满向往，容易流动。因此，组织上要加强关怀，在学习、工作、生活方面经常进行交流互动，解除他们的后顾之忧，让他们安心工作。

(3) 保持实力

高校物业专业技术人员的流动、流失以及能力的下降是行业的普遍现象。因此，既要做好稳定优秀人才的工作，也要保持人才引进的畅通，同时要保持技术的先进性，优胜劣汰，不断充实提高团队的整体技术和战斗力。保持实力最重要的手段是满足专业技术人员对个人利益的合理需求。

建立健全自主管理物业核心专业技术团队是行业要求，更是长期实践经验和现实改革开放的必然结果。任务艰巨，任重道远。弱化或放弃都会给学校基础设施设备带来危害，给学校资产和资金造成流失，产生不稳定因素。只有巩固和加强自主管理的能力，学校办学和发展才有基础保障。建设自主管理物业核心专业技术团队是高校后勤保障实力的一个重要指标。★

平台聚力 标准引领 共促发展

文 / 柏志成



柏志成

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副主任
上海生乐物业管理有限公司董事长

中国教育后勤协会物业管理专业委员会成立五年来，作为行业组织平台，始终秉承开放包容、合作共赢的建设发展理念，在凝聚行业力量、行业规范建设、引领行业发展方面开展了一系列卓有成效的工作。

一、搭建平台 汇聚资源

五年来，物专会努力以搭建平台为己任，汇聚多方资源，不断学习、引领行业建设，成为校园物业先进技术和推广的策源地。

1. 信息汇聚与交流

每年举办的物专会年会、高峰发展论坛和校园物业管理技术设备展示交流会等，紧紧围绕新时期高校物业管理转型升级的新思路、新科技、新趋势等一系列重大议题进行探讨，把握未来发展趋势，成为了行业交流、共享行业

资源的盛会，让高校和社会企业在高度参与的同时体验到了满满的获得感、幸福感和安全感。也为他们提供了强大的智慧和资源共享平台。

物专会通过多种渠道，促进行业信息的交流和宣传，《中国校园物业管理》杂志、中国校园物业管理网站及微信公众号均成为沟通交流、引领行业发展的品牌宣传媒体。

2. 行业建设与引领

“全国校园物业服务百强”、“校园物业管理示范项目”、高校“优秀物业人”的评选，以行业建设为根本、以创优评比为契机、以践行立德树人为抓手、以参评交流为桥梁，成为校园物业创先争优展示交流的盛事，进一步提高了校园物业服务水平，推动了高校物业服务的新发展。受益于专委会平台的建设，生乐物业在全方位参与的各类评选中，主动对标行业先进，以评促建自我加压，涌现了无数个全国示范项目和优秀物业人，不仅始终领跑于上海市学校类物业管理 TOP10，也在全国的校园物业百强企业排名中名列前茅。

3. 培训学习与研究

近年来，物专会精心研发组织推出的校园物业管理专业培训系列课程，针对性地开展了多形式、多层次的专业培训，指导和推进服务规范水平的提升，各类培训让我们获得了收益，同时也将上海的标准化建设和 6T 创建成果分享给全国的同行们。

二、制定标准 凝结智慧

1. 行业自律 标准先行

本届物专会在制定行业标准，践行标准建设、推进行业发展等方面，由协会搭建平台，行业规范自律，校企共同参与，多方合作共赢取得了有目共睹的成效。尤其在标准制定方面，对提升管理服务水平起到了积极的作用，也促进了行业整体专业水平提升和行业自律。生乐物业作为一家深耕于教育物业服务的企业，非常荣幸地参与了中国教育后勤协会物专会团体

标准《高等学校物业管理服务规范》和《高等学校学生公寓管理服务规范》的制定工作，并在服务的高校项目中承担了上海市“高校学生公寓服务标准化示范试点”和国家级“高校学生公寓服务标准化试点”建设，同时积极参与上海市高校学生公寓“六 T”标准创建。截至 2018 年底，公司在管学生公寓在全市高校学生公寓六 T 评比中，五星示范楼 61 幢、四星达标楼 67 幢，分别占获评总数的 47.3% 和 51.9%。

2. 合作共赢 惠及各方

本届物专会还特别注重加强与中国物业管理协会的沟通与合作，吸收全国物业行业在新技术、新理念、新业态、新模式等方面的信息、技术、资源优势，更好地为校园物业服务，积极引导校园物业的创新发展。无论是高校物业服务企业联盟的成立，还是《高校物业管理指南》的编纂和发布，中物协团体标准《高等学校物业管理服务规范》的制定等等，都聚集了社会各方资源，汇聚中国高校

物业人的智慧。生乐物业在编制上海市地方标准《高等学校学生公寓管理服务规范》、《学校物业管理服务规范》以及《上海高校学生公寓六 T 实实现场管理实施标准》中积累了一定的经验，也有幸共同参与了中物协和物专会的丛书编纂和标准制定的工作。

三、共促校园生活更美好

成绩属于过去，时代赋予了我们新的使命，也带来了新的机遇和挑战。

1. 对标教育现代化

今年，国家印发了《中国教育现代化 2035》，提出了推进教育现代化的总目标和 2035 年主要发展目标，教育现代化对学校物业管理服务提出了新的更高的要求。对照教育现代化 2035，高校物业人要找准物业改革发展的维度，以标准化管理和服务提高物业服务的保障能级。

2. 对标三全育人

全国高校思政会议提出全方位、全

过程、全员育人的三全要求，当代大学生已经迈入 00 后时代，对标三全育人，要求我们在保证服务承诺实现的同时，不断更新完善标准，增加物业管理服务的时代感和吸引力，提升管理服务的针对性和亲和力，发挥物业管理服务在三全育人中的作用。

3. 对标校园物业标准

随着时代的发展，物业管理服务自身需要与时俱进，不断升级，而服务标准的不断提升将助力校园物业实现自我超越。生乐物业正在探索高校实验室和教学楼管理、垃圾分类新时尚等服务标准，为打造安全、美丽的校园环境，建立行业共同的服务语言体系贡献力量，助推行业整体发展。

站在新的历史起点上，让我们始终牢记服务育人的使命，倡导规范管理、科学发展，在中国教育后勤协会物专会的带领下，为高校物业服务行业整体发展做出更大的贡献。★



不忘高校物业初心使命 新时代服务育人再出发

文 / 王胜本



王胜本

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副主任
石家庄铁道大学党委常委、副校长

习近平总书记在全国教育大会发表重要讲话强调，坚持中国特色社会主义教育发展道路，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。这是新时代教育工作者和从事教育相关工作的机构和人员的总体工作指针和方向。

物专会成立以来，凝聚了行业力量，形成了行业优势，在支撑、服务国家教育事业发展中取得了重大的成果。物专会的发展历史表明，只有服务于党的教育方针，努力推动教育现代化，我们的事业才有动力，有凝聚力。

德智体美劳全面发展是学生成长成材的内在要求，作为高校物业服务工作者，我们可以引导学生通过参与劳动实践进行学生的体育、美育和劳动教育，从而助力学生的成长成材。对此我个人想谈一点建议和看法。

一是加强服务育人工作的论证研究和实践总结。随

着时代的发展，高校服务育人工作不断走向深入，在实践中各高校有很多成功的案例。近年来中国教育后勤协会组织了大量的课题研究，我本人带领团队也就高校服务育人工作开展了研究，并形成了专著《现代大学后勤服务育人共同体研究》，龙源集团赵晓军先生的研究成果也形成了著作《高校后勤服务育人三十年》。在此要特别提出，理论的研究应当更加细致深入，可以专门开展高校物业服务育人工作研究，通过研究总结实践经验，提炼操作模型，归纳育人方法，以指导实践。我想这是我们物专会工作的一项重要内容。

二是推动物业服务企业与高校教育的互动模式。进入高校服务的物业企业要与学校形成教育互动模式，以服务为纽带与高校学习培养工作形成互动，发挥物业服务企业和高校的合作优势共同实施服务育人工作。对此在华北理工大学与服务的物业企业进行了有益的探索。华北理工大学为加强学生劳动教育，实施了“劳动学分制”，其机制是由教务处、学生处、后勤集团组成联合管理部门总体负责组织实施，由各学院辅导员负责学生的组织，由物业服务企业负责劳动工具和技能培训，在实施过程中，校方人员成为组织者，物业人员成为培训“老师”。每个学生都要进行一定课时的劳动，通过劳动课，学生增长了技能，获得了体验。通过一个学期的实验，各方面反映良好。当前“劳动学分制”已成为这所高校学生喜闻乐见的“课堂”。

三是打造校园物业服务企业服务育人品牌活动。育人的主体是学校，当前各高校后勤在探索服务育人的过程中形成了很多品牌性的活动，比如北京师范大学的“三进”工程，太原理工大学的“爱心家园”等，这些活动都是以学校为主体的。在未来发展中，各物业企业应当将现在各服务项的育人活动进行总结、提炼，结合学生的特点和学校育人的要求，打造自身的育人品牌活动。活动一旦成为品牌，就会产生强的辐射力和感召力，对于学生的培养和物业企业的市场开拓具有重要的作用。

时逢盛世，各项事业都迎来了新的春天，回顾物专会的历史，硕果累累。只要我们不忘高校物业服务初心，牢记服务育人使命，坚定不移的贯彻党的教育方针，我们的事业就有不竭的发展动力和光明前景。★

高校学生公寓安全信息化建设的实践与探索

文 / 王强



王强

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副主任
烟台大学党委常委、副校长

近几年，各类信息化手段、平台系统不断在高校中得到应用，烟台大学高度重视学校信息化建设，把构建安全管理信息化平台作为平安校园建设的一项重要手段，对学生公寓安全管理信息化建设进行了有益的探索。

一、学生公寓安全管理信息化平台概述

学生公寓安全管理信息化平台依托校园网、广域网及互联网为网络传输介质，以计算机网络技术为基础，通过探测器、传感器、控制器、单片机等电子元器件控制硬件设备，利用网络服务器进行远程操作控制，实现对硬件设施的网络智能化管理。

经过充分调研和不断探索，烟台大学建设了具有本校特色的学生公寓安全管理信息化平台。该平台共包括7个子系统，分别是宿舍管理系统、智能控电系统、门禁控制系统、消防控制系统、楼宇监控系统、智能饮水系统及多媒体发布系统。

二、学生公寓安全管理信息化平台在平安校园建设中的应用性探索

（一）多媒体信息发布系统使学生公寓安全教育全面渗透

多媒体信息发布系统突破了传统信息传播手段的局限，能够综合运用声音、文字、图像、视频等元素生动化的进行文化传播，对受众感官冲击较强，具有更大的传播范围和更好的表现效果。

（二）门禁系统和监控系统的融合，将学生公寓安全问题拒之门外



学生公寓楼安装门禁系统，能够有效杜绝闲散人员到公寓内进行盗窃、抢劫、斗殴、破坏公共设施等犯罪行为。也可以防止学生之间互相串访、留宿校外人员、勾结校外人员在公寓内进行酗酒、赌博、打麻将等不良活动的行为，从而保障住宿学生的人身、财产安全，更好的实现为学生服务的目的。

（三）将学生公寓信息化安全管理平台建设进行到底

信息化管理手段在学生公寓中的应用已成为发展趋势，在走访和调研中不难发现，各高校对信息化安全管理手段的引入都极为重视，在用电、防火等关系学生生命安全的重点安防防控体系方面都投入较大，目前普遍运用于各高校的智能控电系统、消防联动系统等均已相对成熟，因使用热得快、电吹风、电熨斗等引发的安全事故得到有效的控制，安全隐患的入口被成功“堵”住。但是如何将信息化手段发挥到最大，对学生

的实际需要进行“疏”导，也是学生公寓信息化安全管理平台建设的重要部分。为此，烟台大学做了一些有益的尝试，得到了师生的高度认可。

三、针对学生公寓安全管理信息化建设的思考

高校公寓安全管理信息化建设是一个多层面、立体化、全方位的过程，是对以往传统安全管理模式的转变与革新，所以高校学生宿舍管理相关部门，既要从事务观念上高度重视并接受适应，更要从实际工作中去运用和落实。

（一）加强平台数据应用，实现数据价值

基于高校学生公寓安全管理信息化平台，参与公寓安全管理不同部门的不同角色获得不同的管理功能和界面，建立“四横三纵”的学生宿舍网络群防群控体系。“四横”就是学校安全稳定办公室、学校、学院、学生四级横向安全

管理体系，“三纵”就是学校后勤部门、保卫部门、学生工作部门三级纵向安全管理体系。

（二）构建统一平台，实现多信息化系统联动

高校学生公寓安全管理信息化平台建设是一个动态的、渐进的、长期的过程，不可一蹴而就，需要顶层设计、基础创新相结合。要站在学生公寓信息化建设角度来选择或开发适合自己的系统及软硬件设施，重视数据接口的统一性、可扩展性，从而使各信息化子系统或物联网系统实现集成、资源共享。

（三）推行安全信息化平台配套建设需要跟进

学生公寓安全管理需以信息化应用为依托，探索构建校园大技防体系，实现校园技防系统的科学化建设、规范化管理和专业化服务，需要相应的配套建设及时跟进。★



引领行业进步 促进事业发展

文 / 辛彦君



辛彦君

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副主任
沈阳农业大学副校长

中国教育后勤协会物业管理专业委员会（以下简称物专会）第一届委员会即将届满。五年来，物专会推动了教育后勤物业管理行业发展，在组织建设、标准研制、行业评优等方面，开展了一系列卓有成效的工作。沈阳农业大学作为副主任单位，积极参与物专会各项工作，在五年的工作实践中，深刻感受到物专会对行业发展的引领作用，从关门办后勤的封闭到学习百家之长的开放；从人员更替、新手新人的生疏到交流互鉴、慎重选择的从容；从传统后勤的人力为主到现代后勤的设备为王。五年来，物专会提供了一份长长的菜单，培养造就了高校后勤改革者的气质，追求一流的信心。在这里以沈阳农业大学后勤事业的发展为例，彰显其行业引领的成长历程。

沈阳农业大学座落于沈抚同城连接带中心区域天柱山南麓，东与世界文化遗产清福陵毗邻，南与沈水浑河相望，隶属于辽宁省人民政府，是中央与地方共建的多科性农业大学。近年来，学校以新时代中国特色社会主义思想为行

动指南，切实增强立德树人的使命感和责任感。后勤部门不断深化改革，构建管理科学化、服务标准化、保障多元化的新型后勤保障体系。为学校开展人才培养、科学研究、社会服务、文化传承、国际合作与交流等提供保障。

一、以信息化建设为引擎，以智能化建设为抓手，打造智慧后勤

在做好传统后勤服务保障的同时，沈农后勤人紧跟时代脉搏，关注时代前沿，满足师生对智慧校园生活的向往。沈农后勤制定科学的“互联网+”信息建设举措，开通后勤微信公众号，建立网上服务大厅，不断整合数字化现有应用平台，自主研发特色应用系统，实现共建共享，形成“互联网+后勤服务”全覆盖的新格局。开通了学生公寓信息化管理系统和校园维修报修系统，方便学生随时反映问题，快速维修，通过信息化手段对大数据进行分析、整理，以达到主动服务、超前服务的目的，树立后勤服务的良好形象。

二、以标准化建设为依托，以精细化管理为指导，打造精致后勤

坚持温馨公寓服务，建立学生公寓“一站式服务”机制，践行以学生为本的“妈妈式亲情呵护”；推行食堂的“7S”标准化管理，强化就餐品质，打造“家的味道”；推进物业服务精细化、精准化、标准化。努力践行“三精”管理的要求，即精细管理、精心服务、精准保障。为推进后勤的执行力，制定了《后勤处督查考核暂行办法》和《督查考核细则》600条，建立了“五点四群三报”的督查体系，督查工作阳光高效、体系闭合、充满正能量，实现了科室工作量化考核排名，工作质量大幅提升。施行服务工作督查制度，保障服务品质提升。

三、以安全生产为保障，以文化建设为引领，打造育人后勤

沈农后勤定期召开安全工作会议，层层签订安全责任书，修订各类安全制度和规定。加强安全智能化建设，建立学生宿舍

舍门禁管理系统、物业风险防控制度，坚持开展安全检查、安全教育、安全培训、专项检查等活动，及时消除安全隐患。同时，加强后勤文化建设，加强职工培训，建设知识型、技能型、创新型职工队伍，弘扬劳模精神、工匠精神，评选先进典型、树立先进榜样，营造劳动光荣的风尚和精益求精的敬业风气，把“服务育人”理念贯穿到后勤各项工作中。

四、以人事改革为突破，以队伍建设为动力，打造活力后勤

沈农后勤不断深化人事制度改革，通过实施全员聘任、同类型岗位竞争上岗、末位淘汰等，实现人力资源的科学合理配置。推进绩效薪酬分配改革，完善绩效考核评价体系，实现按岗定薪、绩效挂钩，提高薪酬分配的科学性、合理性和激励性，提升后勤管理服务的质效。同时后勤部门注重职工队伍建设和文化建设，始终关注职工的个人成长，为个人发展积极搭建平台，定期举办职工岗位技能大赛，达到以赛促训的目的，通过技能大赛，在后勤系统营造“比、学、赶、超”的学习氛围，切实提高职工的服务能力和服务水平。

五、行业引领发展，荣誉始于奉献

中国教育后勤协会物业管理专业委员会的成立为中国高校之间相互学习、创新发展提供了平台，在行业与政府之间、行业与社会之间、行业与行业之间搭建了沟通、协作、交流的桥梁。沈农后勤在协会各级领导的积极指导下，不断努力，佳绩频传。

2015 年度获评“中国校园物业服务特色单位”、“全国高校学生公寓管理服务先进单位”、“全国高校后勤服务优秀企业”、“辽宁省十佳物业管理项目”、“沈阳市卫生先进单位”等荣誉称号；2016 年被评为“全国高校后勤物业服务示范项目”；2017 年被评为“全国文明校园”、“辽宁省文明校园”；2018 年被评为“辽宁省生态绿化先进单位”、“沈阳市节水先进单位”。

沈阳农业大学站在国家发展建设、改革创新的大背景、大格局中，进一步解放思想，振奋精神，为实现“全国一流、东北特色、沈农品质”的奋斗目标而努力！在新的历史起点上，沈农后勤将不忘初心，牢记使命，在物专会的指引下，以构建一流的后勤服务保障体系为目标，以更加扎实细致的工作服务全体师生，以更加优异的成绩开启一流后勤建设新征程。★



高质量发展引领中国校园物业

文 / 韦曙和



韦曙和

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副主任
苏大教服集团董事长总裁、研究员

党的十八大以来，我国进入了以高质量发展为重要特征的中国特色社会主义新时代，满足人民群众对美好生活的向往成为各行各业的奋斗目标。中国校园物业发展也进入了一个从传统学校后勤的物业管理，走向了融合现代性、国际化、人民性于一体的新型校园物业业态。

2013年12月28日，中国教育后勤协会物业管理专业委员会成立，我有幸担任第一届的副主任，和物专会的同事们一起致力于推动我国校园物业的高质量发展。五年过去了，我想有几点体会和大家做个分享。

一、党建引领校园物业高质量

习近平总书记指出，东西南北中，党政军民学，党是领导一切的。在中国校园物业高质量发展的征程中，党建引领的地位和作用只能加强不能削弱。从这五年的发展来看，越来越多的高校物业主管部门和服务单位包括一些社会企业都认识到党建引领的重要作用，纷纷建立健全党的

基层组织，发挥党员先锋模范作用，发挥基层党支部的战斗堡垒作用，在校园物业服务领域建立党员示范岗、党员义工队、党建图书角、党建工作室，选拔党员担任项目经理和管理人员等。让党旗始终高高飘扬在校园物业服务战线上！

而更为重要的是，各级党组织更加重视校园物业工作，通过开展“群众路线”教育、“两学一做”活动、“三严三实”活动、“不忘初心、牢记使命”主题教育等，推动校园物业行业“我心向党、服务学校、报效国家”这一共同价值体系的构建，不断引领校园物业高质量发展。

二、法治强基校园物业高质量

从招投标到管理监督、服务开展等各个环节，校园物业始终至终都需要坚持法治精神，依法管理、依法经营。随着高校后勤社会化改革的深化推进，越来越多的高校开始探索一条可持续的后勤社会化之路，我认为高校物业可持续发展的基石在于法治。

要积极推动校园物业甲乙双方之间按照契约精神履约尽责，双方认真履行各自的法定义务，享有合法权益，有争议时按照合同约定解决。要警惕低价中标、恶性竞争、霸王条款把招投标和合同履行变了样，也要防止一些不良企业通过转包、借资质、非法用工等形式给学校带来损失，搅浑搞乱整个行业。

高质量是以法治为基础的高质量，校园物业市场要呼唤法治精神，让公平正义、阳光透明、风清气正成为高质量校园物业可持续发展的基调。

三、管理提升校园物业高质量

党的十九届四中全会提出要推动“国家治理体系和治理能力的现代化”建设。而校园物业作为国家基层治理的一个重要板块，关系到我国学校的安全稳定和中心工作的开展，其治理体系和治理能力的现代化也显得十分重要。中国教育后勤协会物专会成立以来，举办了多期的全国高校物业管理专题培训班，为广大高校物业监管人员和服务人员，进行了全方位、多角度、持续性的培训，我觉得非常有必要，也很有意义。我推荐了东

吴物业的石永、毛波杰、李普育、陈明等同志作为讲师参加了培训活动，希望和全国同仁共享东吴经验、研究一些问题、分享一些方法。

科学管理方法，如平衡积分卡、PDCA、SWOT、6T、5S，这些都应该积极运用到校园物业管理的日常中去——当然 ISO 质量管理体系是现代物业管理的基础，这个是基本的管理方法体系。

现代管理工具，如机械化的设备、信息化的软件，这些也考量着校园物业管理的高质量层次，能提升物业管理的面貌。很多服务企业运用了之后，大大提高了劳动生产率，也提高了物业管理的水平。

专业化的队伍，要有专业的物业管理人员进入到校园物业服务领域，有学历和职称，有能力和素养，这样就能较好地履行校园物业管理的使命和职责。这支队伍要懂得校园的特点，能坚持公益性原则，服务学校、奉献师生，忠诚于新时代党的教育事业。

四、文化繁荣校园物业高质量

没有文化繁荣的高质量不称其为高质量。积极开展校园物业服务文化活动，开展学生劳动实践教育，提升物业服务育人的水平，也是新时代校园物业高质量发展的应有之义。服务文化是物业工作的集萃展现，物业服务文化的繁荣要体现在两个方面。

一是校园物业文化的繁荣。物业监管甲方、服务企业都能较好地开展校园物业文化建设有关工作，如举办后勤文

化节、大学生走进物业、勤工俭学、志愿服务等活动，开展“厕所革命”、推进垃圾分类等校园生活新时尚，开展党建进公寓、文明宿舍评比、最美物业人评比，等等。

二是物业服务企业文化繁荣。校园物业服务的高质量离不开物业服务企业的努力。要推动物业服务企业文化融合校园服务文化，在价值观、物质层、行为、制度四个方面推动新时代物业企业文化建设，让物业员工更有获得感、幸福感和安全感。

五、品牌推动校园物业高质量

五年来，物专会一直致力于推动校园品牌企业评比工作，已经连续举行二届高校校园物业服务企业 TOP100 评比活动。评比体系、标准为各参评服务企业、后勤实体指明了在校园服务高质量的发展方向和努力要点。

随着《中国教育现代化 2035》等重要规划纲要的发布，我国教育事业迈上了光辉灿烂的新时代新台阶。但如何实现这一宏大愿景，需要包括后勤管理、物业服务部门在内的全体人员的奋力拼搏。品牌服务企业成规模进入校园提供高质量的服务，以最快的速度提升了校园物业服务的实效，提升了广大师生的获得感和满意度。

天若有情天亦老，人间正道是沧桑。五年来，物专会在朱宝铜主任和各位副主任的领导下，在刘德明秘书长和副秘书长们的辛勤工作下，取得了不俗的成绩，为下一届的物专会打下了扎实的基础。物专会的杂志《中国校园物业管理》也做了很多有益的工作。我本人只是做了一些力所能及的工作，感谢大家的关心厚爱，祝物专会和《中国校园物业管理》越办越好！★



（摄影：任艳）

修炼内功 推进校园物业转型升级

文 / 吴志忠



吴志忠

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副主任
南京大学后勤服务集团常务副总经理

时值新中国成立七十周年，2019年11月，中国教育后勤协会物业管理专业委员会第一届常务委员会即将届满。本人作为中国教育后勤协会物业管理专业委员会第一届常务委员会副主任，在本届任期的五年里，有幸能够紧跟协会的步伐，围绕协会的精神，保质保量，出色地完成协会所布置的各项工作任务。以下围绕本人在本届协会工作中所做的工作以及所在高校（南京大学）参与协会工作所做的贡献、收获和感想进行简要汇报：

一、管理研究方面取得成果

在全国物专会的正确指导下，经过十多年的高校物业管理，针对南京大学物业管理实务经验进行系统总结，带领这支训练有素的物业管理团队，致力于对高校物业管理的系统归纳研究，于2010年出版了《高校物业管理实务》

一书（南京大学出版社，有刊号，定价68元），开创了全国高校物业管理研究的先河，全国高校同仁纷纷来南大参观、交流和学习，均对该出版刊物予以高度评价和肯定，需求量供不应求，后期已加印了四期，在全国高校后勤物业管理方面起到了很好的借鉴作用。

二、第一届协会工作成效

五年来，在全国物专会的努力下，秘书处多方协调、精心组织，开展了一系列丰富多彩、高水平的活动，比如高校校园物业管理高级研修班、发展论坛、全国校园“物业服务百强单位”、“优秀标杆项目”、“优秀项目”、“优秀物业人”的评选等。更好地发挥了行业组织的作用，进一步做好了积极适应校园物业服务管理开放、多元、规范发展的趋势，引领行业健康发展；积极开展校园行业标准规范研制工作，为校园物业服务市场开放与规范监管创造条件、提供依据、奠定基础；积极推进组织建设、专业化队伍建设、制度建设，切实完善内部管理制度；积极整合各类优质资源，搭建平台，探索打造校园物业服务管理开放、合作、互动、共赢的协同创新发展体系，秉承兼容并包、开放办会的原则，做好会员发展和服务管理工作；努力推动高校校园物业由传统粗放管理向现代智慧物业管理的转型升级。

三、参与协会工作的收获和感悟

在协会的组织和正确引领下，结合南京大学自身情况，开展了“第一资源建设年”“熔炉工程建设年”、“服务品质提升年”“样板支部创建年”等系列活动，不断修炼内功。在ISO9000质量指引和“八大系统”的基础上，通过对照协会的各类评选内容，逐条打造，在原有基础上更加细致、深入地审视、计划、检查、改进自身的工作，纠正和预防措施不断纳入体系，形成ISO9000质量“PDCA循环”，最终实现“三优

三满意三育人”的真正目标，南京大学后勤物业管理与服务工作取得了较大的发展。涌现出了许多像吴立娣、“居根宝”、“路红”、“陶三阿姨”等具有代表性的先进个人和先进集体，受到了全国媒体的高度关注，中央电视台、地方电视台、各大报纸、门户网站均来现场采访和跟踪报道，使南京大学物业管理的美誉度在全国范围内得到了提升。

四、对协会未来发展建议

1、社会发展日新月异，高校物业管理的信息化、智能化管理手段层出不穷，要在推进高校后勤信息化和智能化管理方面能够给予实质性的指导和推进，而不是各高校都在摸石头过河，摸索会浪费大量的时间和资金成本，收效也不一致。

2、高校物业管理理论和管理创新方面：需要不断提升，跟上时代发展潮流，

落后终将会被社会所淘汰。

3、因各高校的情况和体制不同，望协会能够归纳和总结，求同存异，合并同类项，能够在相同项目方面给予出具有参考价值的物业管理先进意见和办法。重点从组织建设、评创先评优、行业培训、标准制定、课题研究、品牌建设等方面开展工作，不断推进全国校园物业管理服务事业的发展再上新台阶。★



所有的遇见 都是美好

文 / 林旭昌



林旭昌

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副主任
浙江浙大求是物业管理有限公司董事长

万丈高楼平地起，盘龙卧虎高山齐。中国教育后勤协会物业管理专业委员会（以下简称物专会）稳步发展的五年，也是行业快速发展的五年，在这五年中，物专会第一届常务委员会以“规范行业秩序、推动行业发展”这一使命作为出发点和落脚点，推动行业标准化建设，搭建沟通交流平台，推进行业转型发展。期间组织了校园物业服务百强单位评选、全国校园物业管理标杆示范项目评选、最美物业人评选等评选活动，推动了整个校园物业行业的健康发展。

浙江浙大求是物业管理有限公司（以下简称求是物业）顺应教育后勤物业管理行业规范化、标准化发展，积极参与物专会组织的各项评审活动，强化管理、提升服务、加

快发展。连续获得校园物业服务企业百强称号，求是物业管理的浙江大学城市学院项目和浙江大学国际联合学院（浙大海宁国际校区）项目在众多优秀项目中脱颖而出，成为“高校物业管理优秀标杆项目”。

求是物业成立于1998年，作为浙江大学全资的国有校属物业服务企业，求是物业以浙江大学“求是”校训为名，守服务育人初心，担争锋一流使命。坚持“保障学校、服务社会”的发展方针，在为浙江大学八个校区提供一流的校园物业服务的基础上，深根浙江物业市场，服务100多个学校、医院、园区、小区。

与大学共生，服务人才培养。大学的使命是为党育人、为国育才。求是物业坚守服务育人的初心，主动融入大学治理，优化以师生为中心的服务生态。在做好传统后勤物业服务的基础上，紧贴学校“双一流”建设需要，紧贴学校教学科研需要，紧贴师生生活需要，始终将“服务育人”理念融入后勤服务工作的全过程，不断创新服务内容、服务形式、服务业态，建设一流后勤服务体系。

与智慧同行，打造品质物业。校园物业发展的方向必然是将科技引入到校园物业管理的方方面面，真正实现“智慧校园”。求是物业积极推动移动互联网、云计算、大数据、物联网、人工智能等与现代物业管理相结合，推出线上线下一体化的服务体系，实现管理服务的全过程可视化。规范校园后勤的服务流程，推行校园“后勤一站式”服务模式，让数据多跑路，让师生少跑腿，实现校园服务“最多跑一次”。推动教育后勤物业管理行业数字化转型，有效提高资源利用率以及服务效率，不断提升服务品质和用户体验。

与绿色相伴，建设生态校园。求是物业积极倡导绿色低碳的校园生活方式，全力推进绿色、智慧和面向未来的大学校园



建设与运维。在浙江大学海宁国际校区的物业管理中，求是物业秉持国际化的服务理念，积极参与创建绿色校园。积极对标美国 LEED 绿色建筑认证，并成功于 2019 年 8 月获得 LEED V4.1 O+M ARC 认证体系最高等级的铂金级认证，浙大海宁国际校区成为全球首个通过 LEEDV4.1 O+M ARC 铂金级认证的教育建筑案例，是对求是物业在可持续校园建设管理方面的充分肯定。

所有的遇见，都是美好。随着学校后勤社会化改革不断深入，市场在校园后勤资源配置中的决定作用不断加强，校园物业服务将不断满足师生对更加美好校园生活的需要，校园物业服务的运行效率、服务质量和管理能力将不断提高，为学校的教学质量和学科建设水平的提升提供更加有力的支撑保障。求是物业以“所有的遇见，都是美好”为服务理念，坚持高水平服务，推动高质

量发展，继续为大学人才培养提供一流支撑服务，继续为推动行业发展贡献力量。相信物专会第二届常务委员会必定能守住促进教育后勤物业管理行业发展的初心，担起推进教育后勤物业管理行业更高、更好、更快发展的使命，带领物专会会员单位再出发，不断地去遇见，不断地发现美好、创造美好、展现美好！★

浙江省教育后勤基建协会物专会 工作回顾及展望



浙江省教育后勤基建协会物业管理专业委员会一届五次次会议

过去的2018年是全面贯彻党的十九大精神的开局之年，也是新物专会适应新时代合并成立运行的第一年。专委会高学习习近平新时代中国特色社会主义思想伟大旗帜，在省教育厅、浙江省教育后勤基建协会和全国物专会、寓专会、商专会的指导支持下，适应新形势，进入新角色，开启新征程。正确引领我省高校校园物业、公寓、商贸领域的改革创新和科学发展，助力浙江高等教育发展。

一、全年工作回顾

1、开好成立大会，构建运行机制。

2018年5月22—23日，物专会成立大会在宁波召开，

大会表决并通过物专会《组织规则》；选举产生了物专会第一届委员会；根据新物专会的职能范围，成立了7个工作组，聘请了顾问、执行秘书。

2、依法遵章办会，规范高效办事。

一是积极做好与上级单位、兄弟单位和成员单位的沟通对接、传达落实工作。二是利用新媒体、网络手段提高专委会的运行效率。三是依法遵规力求各项工作做到有章可循。四是注重积累做好年度大事记编辑工作。

3、开展技能比武，历练岗位精兵。

2019年1月5日，在温州大学举行了浙江省第六届高校后勤物业服务人员技能比武，30所高校的选手、领队等100余人

参加。共决出一等奖 8 名，二等奖 16 名，三等奖 23 名，全能奖 3 名。比赛不仅展示了各参赛学校保洁工作的风采，促进了相互间的学习，在行业内形成了“比、学、赶、帮、超”的良好氛围。

4、树立典型标杆，抓好标准建设。

开展了“最美公寓人”、“优秀物业人”、“先进班组”、“先进个人”评选活动，经过认真组织发动、专家评审等工作，其中推荐入选全国先进的有：杭州电子科技大学宿管员徐根娣入选全国高校后勤十大“最美公寓人”称号；浙江师范大学王纪东、中国计量大学黄桂云获评全国高校后勤“优秀物业人”称号。3 个单位获评全国高校物业管理优秀标杆项目。进一步抓好省级教育超市标准店评审，9 家超市获评浙江省第八批高校教育超市“标准店”。4 家第六批教育超市“标准店”复审通过可继续挂牌。开展教育超市联合招商工作，充分利用联招平台，为成员单位商品采购提供强大支持。2019 年度遴选 222 家供应商入围。

5、开展培训研究，做好规范制定。

一是抓好教育超市标准化建设培训。二是邀请全国行业协会、高校管理专家做专家讲座、经验分享。四是开展了《浙江省高校留学生住宿管理规范》、《浙江省高校学生公寓安全管理导则》、《浙江省高校物业管理标准化建设规范》、

《浙江省高校校园电梯安全管理规范》、《浙江省高校教育超市标准化建设规范》的调研、制定、修订等工作。推荐 11 篇论文参加全国高校商专会理论研究成果评选并获得二等奖 1 篇、三等奖 2 篇。

6、加强交流提升，顺利开好年会。

坚持为政府部门、成员单位服务的宗旨，努力发挥桥梁和纽带作用，推动成员单位间的学习交流。举办了 10 次涉及商贸、物业、公寓管理等方面的专题研讨会、现场会、座谈会，并组织成员单位参加全国物业、公寓、商贸专委会的研修班、年会。积极加强与上级专委会及兄弟专委会的沟通交流学习，更好地为成员单位服务。4 月 17 日-19 日，在金华职业技术学院举办了 2018 年年会，听取了年度工作报告。表彰了先进并举办了浙江省高校后勤物业管理论坛。

二、下一步重点工作

1、做好行业管理培训工作。

针对物业、公寓、商贸管理服务中出现的突出问题和工作需要，深入挖掘新课题、新内容，精心策划组织，开展物业、公寓、商贸、安全、信息化等方面的培训。

2、规范做好各类评奖评优。

本着规范有序、公开透明、公平公正和“以评促建”、“以评促改”、“以评促优”的原则，规范做好先进班组、

先进个人、最美公寓人等评奖评优活动。

3、抓好教育超市评审招商。

开展全省教育超市标准店评审工作，组织成员单位积极申报全国教育超市样板店评审，提升全省教育超市标准化水平。继续抓好联合招商工作，完成联招平台建设工作。

4、围绕热点开展理论研究。

加快《浙江省高校留学生住宿管理规范》、《浙江省高校物业管理标准化建设规范》、《浙江省高校直饮水安全管理导则》出台和制定，修订《浙江省高校教育超市标准化建设规范》，开展课题研究工作。

5、推动行业提升安全工作。

围绕《浙江省教育厅办公室关于开展高校学生公寓安全情况自查摸底工作的通知》中各校存在的问题、短板整改为契机，加快出台《浙江省高校学生公寓安全管理导则》。联合浙江省特种设备检验研究院尽快出台《浙江省高校校园电梯安全管理团体标准》。

6、试点开展挂职交流工作。

挂职交流是提高管理干部、技能人才综合素质特别是实际工作能力的重要途径，为提升后勤管理干部、技能人才的成长、成才，以专委会为平台联合各成员高校试点开展管理部高、技能人才等挂职交流工作。★

（浙江省教育后勤基建协会物业管理专业委员会秘书处供稿）

标准引领 继续推进教育后勤社会化改革

文 / 李锁全



李锁全

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副主任
石家庄铁道大学后勤管理处处长

中国教育后勤协会物业管理专业委员会成立以来，在第一届委员会的带领下，在秘书处的严密组织下，充分发挥了协会资政、承接政府职能、规范行业程序、健全行业标准的职能和作用，见证并积极推动了中国高校后勤物业管理的发展。五年来，物专会积极探索、深入研究，整合高校校园物业和社会物业行业资源，有效搭建了学校物业服务机构、物业服务企业、相关行业之间的交流与合作平台，成果丰硕，成效有目共睹。

自从1999年朱镕基总理提出“要把后勤从学校剥离出来，实行后勤服务社会化，鼓励社会力量为学校提供后勤服务”，中国高校后勤社会化正式拉开序幕。经过20年的探索和实践，“政府履行职责、市场提供服务、学校自主选择、行业规范自律、部门依法监管”为主要特征的“新型高校后勤保障体系”已基本形成，并在新时代新形

势下不断深化。在高校后勤社会化改革进程中，高校物业管理社会化走在了前列，落地最早、发展最快、认可度最高，一批批规范化、专业化、现代化的物业公司进驻高校，极大满足了师生对美好的学习生活环境的需要。这些成绩离不开物专会的推动作用，物专会牵头编写的《高校物业管理指南》，是对高校物业管理行业的良心之作，不但对高校物业服务规范化、标准化起到指导作用，更重要的是研究并把高校后勤育人理念充分融合到物业服务之中，对高校后勤管理人员和物业服务企业意义深远。

五年来，秘书处精心组织，举办了四期高校物业管理标准化建设高级研修班，为培育输出优秀高校物业管理人才付出了心血。通过每年年会中“校园物业管理设备展示交流会”，展示校园物业发展的新技术、新趋势、新理念，给高校物业管理人才、物业企业、科技企业、专业化公司、设备供应商提供了充分的交流机会，共同推动高校后勤现代化发展。★



厚积薄发五载耕耘路 勇担使命赋能谱新篇

文 / 王泽一



王泽一

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副主任
吉林大学资产管理与后勤处副处长

中后协物专会成立五年余，虽然参与物专会工作较晚，并只做了少许辅助工作，但也觉得十分荣幸。每当拿起厚重的《高校物业人员配置指导意见》时，不禁想起物专会各位专家的无私奉献、精益求精；每当翻阅精美的《中国校园物业管理》杂志时，不禁感慨成员单位各位后勤同仁的探赜索隐、极深研几。《校园物业管理发展报告》《高校物业管理服务指南》等物专会一系列重要成果的取得，都得益于上级协会和协会领导的关爱指导和鼎力支持，得益于协会秘书处的尽心履职和勤勉工作，得益于各成员单位的积极参与和奉献付出，高校后勤管理者与物业行业优秀企业携手并肩，历经五年深耕易耨、不懈追求，物专会事业得以厚积薄发、蓬勃向前，作为物专会普通一员，怀揣感恩，深感自豪。

物专会发展的五年，也正是中国高校物业管理深刻变革的五年。高校物业服务市场从开放逐步走向完善，校方主导下的后勤治理体系不断丰富、后勤治理能力不断提升、后勤服务质量实现飞跃。各高校都在探索、谋求新时代校园物业服务高校立德树人根本任务、助力“双一流”建设，努力为实现师生对美好生活的需求做出有力的时代应答。我所在的吉林大学，2014年开启校园物业社会化外包试点工作，2016年正式将50万平方米占地面积、21万平方米建筑面积的试点区域实施外包运营，同时引入第三方物业评估咨询企业全程实施质量监控，较大幅度地提高了物业服务的标准化、机械化、智能化，实现了质价相符、品质提升的改革目标。改革取得的成功，离不开物专会的帮助和支持，主要在三个方面使我们大受裨益：一是物专会在物业标准化方面取得的重要成果，让我校在物业服务市场开放的过程中找到了科学的依据和重要的参考，整体社会化外包标准设定有的放矢、成效显著；二是物专会努力搭建的行业交流平台，让我们更便捷地分享到业内优质的企业资源以及多家兄弟院校成功的改革经验，促使我校的物业社会化改革稳妥高效、平稳推进；三是物专会开展的专题鲜明、靶向精准的业务培训和设备展会，使我们开阔了眼界，集聚了专业管理人才，在物业项目招投标、日常运维管理、机械化建设等方面发挥了重要作用。吉林大学只是众多受益的成员单位之一，几年来，协会不断完善组织建设，对标顶尖行业协会标准，全心全意为会员服务，履行了建会时的承诺，担负起了促进高校物业行业发展的使命。

今天，不辱使命；明天，任重道远。展望协会的未来，我们充满希冀和信心。在此，就物专会赋能提升方面提几点不成熟的想法：一是结合物管工作落实教育部关于“三全育人”工作部署中服务育人的具体要求，深入研究校园物业管理承载的服务育人功能，推动管理效益和思政功能相结合；二是大力推动物业管理与互联网、物联网、大数据、人工智能深度融合，

激发产业潜能，跨越式提升管理效能和行业产品质量；三是关注物业评估咨询行业发展，融合优质企业资源，激发智库效应，共谋物业行业发展；四是发挥物专会优势，研讨物业领域共享经济在学校国资管理上的合规性问题，努力建立共享经济的新标准、新模式，在拉低运行成本的同时惠及更广泛的师生群体。

总之，就是以物专会为支撑，千方百计为物业管理行业赋能，最终实现高校物业服务管理者、社会物业行业经营者、新兴交叉领域参与者多方共赢发展。

筑梦远行，扬帆再启，物专会即将掀开崭新篇章。作为物专会一员，借此机会，由衷感谢尊敬的朱宝铜主任多年来高瞻远瞩、治会有方；感谢

尊敬的刘德明秘书长殚精竭虑、服务惠众；感谢尊敬的杨书元先生、王社柱先生、刘宏进先生等诸位协会专家研精阐微、不辞辛劳，感谢协会秘书处和第一届委员们卓有成效的工作以及大家对吉林大学和我个人的帮助，最后祝愿物专会越办越好！★



开拓思路 推动行业的创新发展

文 / 郭金丰



郭金丰

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副主任
黑龙江大学物业经营有限责任公司总经理

时值新中国成立 70 周年，中国教育后勤协会物业管理专业委员会第一届常务委员会即将届满，回顾物业管理专业委员会成立五年来的辉煌历程，积极贯彻落实教育后勤改革发展各项政策，适应校园物业市场开放和物业管理标准化、专业化、现代化的趋势和要求，致力于推动高校后勤社会化改革，做了大量卓有成效的工作，积极组织开展校园物业服务行业交流，取得显著成果，物专会年会已经成为教育后勤行业的年度盛会，知名度、影响力不断扩大，中国高校后勤物业行业实现了跨越式大发展。

一、建立了物专会秘书处富有效率的工作团队，建立了秘书处运行机制，开展校园物业管理标准规范的研制，创办了《中国校园物业管理》杂志，组织编撰了《高校物业管理服务指南》，编纂和发布了《校园物业管理发展报告》

等，做出了一系列卓有成效的工作，对在教育系统履行行业协会职能，做了积极的探索，积累了宝贵的经验，为中国教育后勤协会的建设和教育后勤事业高质量发展做出了重要贡献。

二、积极联系沟通学校会员和社会企业单位，发挥自身优势，积极整合校园物业领域和社会物业管理行业资源，适应校园物业服务市场开放大趋势和提高校园物业管理质量的需要，组织开展校园物业设施设备管理、校园物业招标投标管理、校园物业标准管理等方面的专业培训，组织“校园物业服务实体（企业）百强”排行活动。

三、以评促优，以评促建，推动高校后勤物业服务持续提升发展，为了树立标杆，示范引领，开展了校园物业优质项目和校园“优秀物业人”评选活动。

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

校园物业在当前行业的转型升级中有着后发优势，在智慧物业的推进中，有着地利的优势，蕴藏着巨大的发展潜力和内生动力，校园物业行业转型升级具有十分重要的意义。校园物业发展要开拓思路，推动行业的创新发展，引进新技术、新理念，与时俱进，做好传统管理与信息技术的优势互补；以人为本，大胆突破，使用前沿的信息技术，突出校园服务特色，有效提升服务效率，以更好满足师生的需求；互学互鉴，构建多元共享新模式，增强开放性和互动性，借助协会平台沟通交流，促进行业的整体发展。

希望中国教育后勤协会物业管理专业委员会新一届委员会，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，与时俱进，

再接再厉，认真总结经验，根据新形势，结合自身的情况和行业组织的职能要求，倾心谋划好自身业务领域的工作，积极搭建平台、增进交流、提供服务，多形

式、多渠道开展丰富多彩的行业活动，继续开展校园物业优质项目和校园“优秀物业人”评选活动，以评促优，以评促建引领行业改革和发展，全国同仁一

起共谋发展，高校物业管理，在智慧物业、物业服务育人、产教融合发展方面，为行业发展做出更大的贡献。★



为校园，添惊喜！

百花齐放，多元经营
校方最放心的“好帮手”

从社区到城市，从服务到运营
辐射全国多个省市
围绕校园属性布局多元经营模式
将基础服务延伸层次
进入更专业化的领域
挖掘校方在资产管理领域上的新价值

保利物业

保利物业是央企品牌保利发展控股集团全资子公司，国家物业管理一级资质企业，2019行业综合实力排名全国TOP4，品牌价值高达90亿元，服务涵盖普通住宅、高端住宅、公寓、商业、高校等多元业态。保利天创是保利物业旗下子公司，全国高校物业管理领先企业。整合行业优势资源，以管理领域新技术、新方法，全方面为校方打造系统化、信息化、智能化的管理服务体系，帮助校方实现资产增值。

校园服务项目



住宿管家



学伴护航



食味安心



活动保障



优享环境



顾问咨询 全权委托 项目合作 企业并购

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

落实立德树人根本任务 推进高校后勤物业管理内涵式发展

文 / 唐浪



■ 唐浪

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副秘书长
清华大学修缮校园管理中心副主任

今年是中华人民共和国成立 70 周年，在这具有重大历史意义的一年，中国教育后勤协会物业管理专业委员会（以下简称物专会）第一届委员会也到了五年一届任满之时，过去五年来，在中国教育后勤协会领导下，物专会主动思考，积极探索，深入研究校园物业管理工作特点、规律，不断创新，措施得力，推动物专会各项工作取得了很大成绩。面临新时代、新形势、新任务，对未来物专会的工作个人有几点建议：

一、坚持党的领导，为落实立德树人的根本任务发挥作用。

习近平总书记指示：“要把立德树人内化到大学建设和管理各领域、各方面、各环节、做到以树人为核心，以立德为根本。

后勤物业管理工作是学校事业发展不可缺少的重要组成部分，物专会在未来工作中，要深刻领会习近平关于立德树人教育根本任务的重要论述。在落实国家教育政策、指导高校物业管理发展规划、建立行业标准、调查研究、开展培训等各项业务中，要坚持以立德树人为根本，把核心价值观引领贯穿高校物业管理的全过程和各环节，促进高校物业管理不断提升科学化、精细化水平，为教学服务好，为科研服务好，为师生员工服务好。要让高校物业管理在服务中育人，在管理中育人，实现全员、全过程、全方位育人，切实承担起育人职责。

二、从实际出发，扎根中国大地探索高校物业管理模式。

改革开放四十年来，随着国家、社会发展，我国教育事业也取得了长足发展，高校后勤物业管理也随之不断进步。由于有区域、社会环境、经济条件等方面的区别，全国高校教育发展也存在不充分、不平衡的问题，各高校后勤物业管理各自也有不同。目前高校后勤物业管理模式都是在学校主导管理下，社会企业参与学校后勤物业管理，区别在于社会企业参与程度不同，显示出三种现象：自办为主、社会企业为辅；自办与社会企业相结合；自办为辅、社会企业为主。具体哪种模式更加适合高校发展，不能一刀切一概而论。物专会作为全国从事教育后勤物业管理工作的单位和专业人士自愿组成的全国性、非营利性二级行业团体，要与全国各地高校紧密结合，深入调查研究，总结推广各高校后勤物业管理先进经验，找出不足的同时给出提升改善的方案。努力探索适合高校自身发展的后勤物业管理服务体系，坚定自信走出具有中国特色社会主义教育发展的后勤物业管理道路。



三、发挥行业优势，提升高校后勤物业管理专业化、职业化水平。

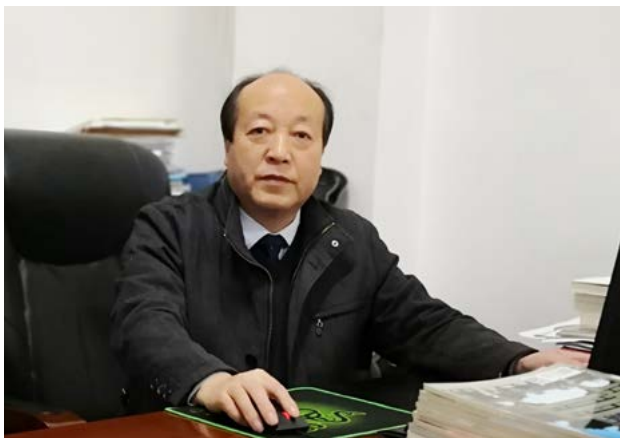
物业管理涉及专业很多，包括土建、房修、水、暖、电、园林、环卫等等。新中国从建国以后到上世纪八十年代末，全国各高校从事后勤管理服务的职工基本都是学校正式职工，采取“师傅带徒弟”的方式培养各工种专业技术技能人员，这种专业人员的培养和提供方式符合当时国家、社会的实际情况。随着国家教育事业的发展，学校用人制度需要更加有活力，全由学校负责的后勤

物业管理终身用人制度已经不符合新时代，新形势的要求。当前我国教育事业总体发展水平已经迈入世界中上行列，高校“双一流”建设蓬勃推进，高校后勤物业服务需求呈现多样化、个性化的特点。然而无论国家、社会进步到何种程度，教育事业要得到可持续发展，专业的人管专业的事，专业的人做专业的事，后勤物业管理、服务人员具备专业技术技能才能为学校教学、科研、育人提供可靠有效的支撑和保障，这是不能改变的实质。目前全国各高校都面临着

专业人员缺乏的现状，导致高校后勤物业管理高水平可持续发展存在严重的瓶颈制约。物专会在未来的工作中，针对提升高校后勤物业管理人员专业化、职业化水平方面：一是要在制定行业标准中要强化专业人员配备方面的要求；二是在组织的各项业务培训中增加实战性、可操作性强的专家指导课程；三是要组织各省市物专会开展各专业技能比赛，激发高校后勤物业服务人员积极性、主动性、创造性，推动专业技术技能水平不断提升。★

发挥协会引领作用 谱写陕西高校物业管理新篇章

文 / 王社柱



■ 王社柱

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副秘书长
陕西师范大学后勤第一集团副总经理

中国教育后勤协会物业管理专业委员会 2013 年成立至今，已有五年，五年来物专会所取得的辉煌成就，充分展示了行业协会对推动全国高校校园物业管理的引领作用。陕西高校物业管理专业委员会作为全国物专会的一员，始终以全面贯彻落实全国物专会的会议精神为己任，在上级协会的支持指导下开展工作，极大地推动了陕西高校校园物业管理工作的健康发展。

陕西是一个高等教育大省，共有高校 108 所，其中普通高校 94 所、成人高校 14 所。另外还有 6 所军队院校。高等教育在校学生 168.5746 万人。高校林立，研究探讨高校校园物业管理工作，提高各院校的后勤服务保障能力，对陕西高校教育事业的发展意义重大。

为了充分发挥协会的行业引领作用，我们根据陕西高校实际，认真学习领会“组织创新，标准推动，标杆引领，互融共享”的发展理念，积极开展对高校校园物业管理的研究和优秀成果推广，努力开创陕西高校校园物业管理新局面。

一、以制度建设，促行业发展

为适应全国物专会成立后新的职能转化，从制度上规范本省物专会的行为准则和议事规则，我们重新修订了《陕西省高

校后勤研究会物业管理专业委员会章程》和《陕西高校后勤管理研究会物业管理专业委员会会籍管理办法》，在广泛征求会员单位意见的基础上，经常务理事单位工作会议讨论通过。同时，选聘了热心高校物业管理的会员组成新的一届常务理事会，从组织机构上保证了物专会的运行和发展。

二、以人为本，推动智库建设

为推进我省校园物业快速发展，物专会广泛挖掘整合行业智力资源，在积极响应全国物专会建立专家智库的同时，启动建立了陕西高校物业管理专家库建设。通过公开征集、个人自主报名，经物专会初审、物专会常务理事单位工作会议审议，聘任了行业内 25 位同志为陕西专家库专家。其中 2 位同志入选全国物专会专家库，并先后两次参加了全国物专会在长春、



昆明举办的物业管理培训讲学活动。

三、广纳资源，推进校园物业服务

物专会充分发挥平台优势，吸引了一些社会知名的物业管理企业加入物专会，为本省高校校园物业管理搭建学习交流平台。通过相互交流学习使校园物业管理水平不断提升。特别在校园物业标准化建设方面，山东明德物业服务规范标准在我省的宣传和推广，大大提升了各高校的管理水平和服务质量，效果非常显著。

四、交流协作，为创造开拓新局面夯实基础

积极与全国物专会加强联系，并针对各院校物业管理和具体服务中的问题，

举办各种形式的工作研讨活动。特别是每年的年度盛会，我们积极动员全省高校组团参会，让大家有机会与一流的高校物业服务实体和优秀的社会企业相互交流学习，及时了解和掌握行业发展的新动态、新思路、新理念、新技术。

五、以评促建，提高校园物业服务发展水平

积极响应全国物专会号召，总结各高校物业服务单位的突出成绩和宝贵经验，开展多种形式的评优促建活动。陕西师范大学、西北大学、西安建筑科技大学、西安欧亚学院等院校先后荣获全国“校园物业管理综合实力百强”、“高校物业服务标杆项目”及“高校物业服务优秀项目”。

六、技能比武，打造专业化校园物业服务队伍

为进一步提升我省高校校园物业服务水平和服务质量，造就一支业务熟练、技术过硬、服务优质、保障有力的物业服务队伍，2019年决定在全省高校开展校园物业岗位技能比武活动，锤炼岗位技能，展现物业风采，打造工匠精神，提升服务水平。

回顾过去几年来我省高校物业管理的业绩，我们充分认识和体会到中国教育后勤协会物业管理专业委员会的行业引领作用，更加坚定了在全国物专会的支持指导下，努力开展工作的信心和决心。我们愿与大家共享行业协会的优秀成果，继续谱写陕西高校校园物业管理新篇章。★



服务育人初心不忘成绩骄人 物业芳华使命牢记再次出发

文 / 高松



■ 高松

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副秘书长
辽宁科技学院后勤党支部书记、处长

在举国同庆新中国 70 华诞之际，中华儿女共同唱响了“我爱你中国”！爱国心从未像今天这样心潮澎湃，爱国情从未像今天这样激情飞扬！中国教育后勤协会物业管理专业委员会也稳步发展了五年，高校后勤人同样也为物专会取得的骄人成绩而欢欣鼓舞！

第一届物专会开展了一系列卓有成就的工作，每年年会都精彩纷呈，令人瞩目，为高校后勤与校园物业搭建了更好服务平台；《中国校园物业管理》杂志和公众号凭借良好的口碑、强劲的品牌竞争力及品牌宣传力双双荣获“物业管理刊物影响力 TOP50（杂志类）”和“物业管理微信公众号影响力 TOP100”的殊荣。充分发挥了行业权威媒体优势，及时报道行业最新资讯，解析产业政策，探讨行业趋势，《高校物业管理指南》，为校园物业管理标准化建设奠定了重要基础。

正像习近平总书记强调的那样幸福都是奋斗出来的，一切伟大成就都是接续奋斗的结果，一切伟大事业都需要在继往开来中推进。新时代必将是大有可为的时代。物专会站在新的起点上，应该认真总结经验，理清新时代的工作思路，进一步明确工作重点，更好地发挥行业组织的作用。在新的起点上努力奋斗，回归初心、回归梦想，准确把握教育服务的新形势，切

实做好服务保障，切实做好服务育人。

在党的十九大上，总书记指出：“中国共产党人的初心和使命，就是为中国人民谋幸福，为中华民族谋复兴”。2019 年 5 月 31 日，“不忘初心、牢记使命”主题教育工作会议上总书记深刻阐述了开展主题教育的重大意义、总要求、根本任务和具体目标，守初心，就是要牢记全心全意为人民服务的根本宗旨，以坚定的理想信念坚守初心，服务育人就是高校后勤工作的初心。我们作为高校后勤人要切实加强理论学习，不忘初心，用习近平总书记的教育思想指导协会工作。要继续秉持服务育人、管理育人、环境育人的后勤宗旨，不断开拓创新，为把校园物业管理服务提升到新境界而努力。

我们后勤人应该认真学习传达贯彻党的十九大精神，贵在实际行动，重在具体落实。实现“中国梦”是一个从量变到质变的巨大过程，需要我们万众一心、长期奋斗、点滴积累。我们每一个单位，每一位员工，做好每一项工作，这都是一次量变。我们高校后勤人应当尽可能利用外部条件，充分发挥主观能动性，精心做好每一件“小事”，坚持“质量第一，效益优先”，通过无数次的量变积累，实现高校后勤事业发展质的飞跃，铸就新时代的新辉煌。

在回首成绩的同时，我们高校后勤人同样感到责任重大使命光荣。新时代面向未来，建议协会面向后勤广大会员，开展更多更好地专家咨询服务。现在高校后勤有不少疑惑说不清楚，我们该向谁学习请教？比如，高校后勤改革改什么？哪些高校后勤改革效果好、有哪些成功经验可以复制推广？高校办学成本中，平均每名学生耗用水电费合理区间是多少，什么标准为节约？等等一系列问题需要有权威专家给予咨询和解答。

10 月 1 日，庆祝中华人民共和国成立 70 周年大会的盛况让我们深感骄傲，“中国的昨天已经写在人类的史册上，中国的今天正在亿万人民手中创造，中国的明天必将更加美好。”习近平总书记的重要讲话令人无比振奋。我们有理由坚信，历史照亮未来，征程未有穷期。走进新时代，踏上新征程，开启新篇章，服务育人初心不忘喜成绩，物业芳华使命担当再出发。我们高校后勤人也要将努力奋斗的力量汇聚在一起，书写高校后勤更新更美的时代篇章。★

凝心聚力促发展 奋力谱写新篇章

文 / 罗树明



■ 罗树明

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副秘书长
浙江大学新宇集团董事长

五年来，全国物专会顺应后勤社会化改革趋势，从行业实际出发，大胆探索自身的改革方向和路径，在推进行业标准化、规范化、精细化管理等方面取得了显著成效，为提升我国校园物业管理服务水平做出了积极贡献。

与此同时，党的十九大报告指出，“中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾”。对校园物业行业来说，如何深刻领会十九大精神，如何改变行业发展不平衡不充分，如何回应师生对校园生活的新需求、新期待，是协会、学校和企业共同面临的新命题，也是构筑新时代美好校园生活必然要求。

一、协会要全面履行职能 发挥桥梁纽带作用

行业协会是自律性服务组织，发挥着服务、协调、引领、推动等不可替代的重要作用。在新形势下，行业协会必然面临挑战和抉择，因此转变工作思路和工作方法尤其显得重要。物专会要进一步提高政治站位，充分发挥党组织的领导核心作用和政治引领作用，不断推动党建工作与物业服务工作有机融合，促进物业服务与管理的内在动力提升。

要加强对校园物业管理行业的自律规范，制定好行业准则、标准、体系，为学校和企业提供良好的发展环境。要尽快完善校园物业管理市场秩序，落实公益性投入与市场化运营相结合的长效运行机制，加快建立市场准入和退出制度，不断完善对

管理保障能力和质量效益的评价机制。同时，要不断提升宣传平台体系建设，加强与媒体合作，维护行业形象，营造良好的舆论环境。

二、学校要发挥主体作用 创造良好发展环境

校园物业管理是学校协同管理、协同育人和协同创新的重要组成部分。现如今，大部分学校已充分认识到行业社会化、市场化发展的趋势，逐步由“管后勤”向“选后勤”方向转化，从繁琐的后勤事务中解脱出来，集中教学、科研主业。下一步，学校要继续推进社会化招投标委托优秀社会企业管理模式，不断提升校园物业管理效率和品质，避免低价中标等劣币驱逐良币的现象。

校园物业的管理服务质量，一直是影响学校安全稳定工作的重要因素。要加强校方对服务企业的监管，构建覆盖校园物业服务运行全过程监管制度和规范标准，完善校内后勤、审计、纪检、财务、资产、学工等部门和师生共同参与的监督评价体系，形成安全稳定运行、清廉高效管理和服务质量持续提升的长效机制。

三、企业要找准发展方向 提升核心竞争力

在校园物业市场化不断深化的大背景下，打造开放、规范、创新、绿色、多元的物业管理模式，树立符合学校教育属性的物业管理新理念，引入新技术新方式，强化内涵管理，充分聚焦广大师生对美好校园生活的向往，将成为未来校园物业企业的努力方向。

基于此，物业服务企业要从校园特殊环境出发，建立“以师生为中心”、“以安全稳定为中心”的服务理念，坚持以人为本，努力匹配学校需求，提供人性化服务。要积极探索服务新形式，将物联网、大数据、云计算等技术投入到管理活动中，提升客户服务体验，形成自身的核心竞争力。要加强自身集约化、专业化建设，提升劳动生产率，不断降低管理经营成本。还应该统筹抓好经营管理人才、专业技术人才和高技能人才队伍建设，以事业、文化留住人才，为各类人才干事创业营造良好氛围。

展望未来，让我们牢记为师生美好生活服务的初心，不断提升服务效率和质量，努力实现现代服务行业转型升级。相信全国物专会在各行业同仁的共同努力下，一定会续写华章，大有作为！★

以评促优 引领校园物业管理良性发展

文 / 王兴凯



■ 王兴凯

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副秘书长
郑州大学南校区综合管理中心副主任

校园物业服务实体（企业）百强评比，是中国教育后勤协会物业管理专业委员会（以下简称物专会）于2015年8月集体讨论通过并列入年度计划的重要内容，如沉寂的水面投下一块石头，泛起阵阵涟漪，各高校后勤物业实体和服务企业闻风而动、积极响应，参评活动如火如荼地开展起来，以评促建，以评促改，以评促管，以评促优，激发了广大高校校园物业管理创新发展、提高质量和服务水平的积极性和参与度。

评比活动开展以来，作为物专会副秘书长单位的郑州大学后勤集团公司以百强评比为契机，积极推动校园物业管理上台阶上水平。主抓后勤工作的校领导和后勤集团负责同志结合学校快速发展形势和校园物业现状，高度重视物专会提出的评比活动指向，多次召开现场会和部门专题会议，从制度建设、人

员管理、标准修定、设备投入、创新提升、师生满意度等方面深入研讨存在问题、解决办法和举措落实。物业管理负责同志积极参加物专会举办的物业论坛、技能培训和校园物业设备展，更新理念，拓展视野，走访校园物业表现优秀的兄弟院校和服务实体，坦诚交流物业现状、工作思路和方式方法，认真对比，分析差距，查漏补缺，积极整改，制定布局科学、精密细致的网格化三级管理细则，通过推进落实、绩效考核、巡视巡察、动态调整等调动人员积极性，严格落实物业标准，从刷脸考勤、工作状态、片区效果、师生满意度到人员面貌、车辆着色、工具摆放等方面进行考核，推动了校园环境绿化、净化、优化、美化，几年来校园面貌得到了较大改善。在2017年11月全国文明校园评比中，郑州大学喜获第一届全国“文明校园”单位，我校党委书记牛书成同志在人民大会堂举行的全国精神文明建设表彰大会，与其它代表一起，受到了习近平总书记的亲切接见。2018年9月，我校成功入选国家“双一流”大学建设行列，美丽的校园为学校建设和发展增光添彩。2019年9月份，全国少数民族传统体育运动会将在郑州举办，郑州大学承担了花炮、摔跤、押加三项赛事，场地环境保障工作时间紧、任务重、要求高，后勤集团公司积极组织人力物力，抢时抢点，在道路修缮保洁、环境绿化美化、场地洁净规整等方面下功夫，良好的环境效果得到大会主办方的高度赞扬，为运动会的成功举办立下了汗马功劳。

郑州大学后勤集团公司几年来校园物业的精彩表现，得到了物专会的高度认可，经过物专会聘请的第三方专家深入细致地对标评比，2015—2016年郑州大学后勤集团公司连续两年获得校园物业百强院校，2017年我校后勤集团公司校园环境中心主任张红伟同志获得全国高校校园优秀物业人光荣称号。

校园物业服务实体（企业）百强评比受到了高校和校园物

业实体及服务企业的高度评价。服务实效评比，首先提升了校园物业品质，契合了学校后勤“三服务三育人”工作的需要，稳定了学校三大支柱之一，极大地促进了学校后勤工作的建设和发展；二是校园物业服务实体（企业）百强荣誉是全国校园物业最高评价，激励激发了物业管理和服务企业的积极性、主动性，为企业进一步拓展业务提供了“硬通货”；三是评比促进了物业标准的大

讨论，催生了各地物业标准制订和动态管理。北京师范大学先声夺人，经过几年来的深入调研和认真核算，制定了北京地区“5G”物业标准，作为参考和依据，引领校园物业管理和服务的科学化、规范化、制度化，为其它省市依据当地水平进行物业标准动态调整指明了方向。

在物专会主任、秘书长等正确领导下，第一届常务委员会成员齐心协力，献计献策，校园物业服务实体（企业）

百强评比是物专会众多工作中的一项，凝聚人心，集聚智慧，引领高校校园物业大步向前迈进，促进了高校后勤事业的健康发展。

郑州大学后勤集团公司将以校园物业服务实体（企业）百强评比为契机，进一步提高物业管理水平，在本省内积极发挥示范引领作用，与其它优秀企业一起，为全国校园物业管理良性发展提供更多更好的智慧和经验。★



发挥专业引领作用 指导高校后勤发展

文 / 董胜明



■ 董胜明

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副秘书长
兰州大学后勤保障部副部长

2019年恰逢中国教育后勤学会物业专业委员会第一届常务委员会换届年，在此，我对物专会5年来的工作表示衷心的感谢，对物专会第一届常务委员会的工作致以崇高的敬意。成绩属于过去，展望未来，我认为下一届物专会应该继续发挥专业引领作用，指导高校后勤发展，在以下几个方面发挥作用。

一、继续做好专业服务，指导高校物业发展。随着高校新一轮“双一流”建设，全国高校尤其是西部欠发达地区高校后勤物业如何发展，如何建设一支专业化团队，才能更好地地支持一流学科建设，是我们共同面临的课题，建议物专会发挥专业优势，采取更加多样的方式（比如健全各省物专会机构，召开各省高校后勤物业论坛等形式），加大对各省高校的指导。

二、继续指导高校物业标准化建设，为不同区域，不同层次高校提供标准化指导手册，指导高校后勤物业工作，为高校决策层决策提供依据。

三、建议建立全国高校后勤物业专家咨询委员会，代表物

专会为全国高校提供专业物业咨询和指导，解决高校后勤在改革中出现的各类问题，同时为物专会的下一步工作提供更多的研究方向和案例。

四、建议建立全国高校后勤信息化专家咨询委员会，代表物专会为全国高校提供信息化专业咨询和指导，做好5G和人工智能时代来临的技术指导，指引高校后勤物业从以前的基本保障、标准化管理到全面信息化、智能化时代。★



校园物业 逐梦新时代

文 / 富琴军



■ 富琴军

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副秘书长
同济大学后勤集团副总经理

“喜看稻菽千重浪，遍地英雄下夕烟。”金秋时节我们迎来了中华人民共和国七十年的华诞，同时也迎来中国教育后勤协会物业管理专业委员会第一届常务委员会的即将届满。五年来协会工作在推动高校后勤物业管理上取得一系列卓有成效的进展，个人也通过协会的活动在组织建设、行业规范、资源整合以及标准化等方面取得不少的经验进步。

学习·交流

分管同济大学物业管理工作以来，通过参加物专会组织的校园物业管理各类专业培训以及各类评优工作、服务标准制定方案研讨中献言献策，与各会员单位分享经验，相互促进，将理论知识与实际工作相结合，收获颇多。积极组织管理人员参加物专会组织的高校物业管理设施设备维修保养、绿化养护、修缮、高校物业招投标标准、高校物业管理标准化等系列管理课程的研修，深入了解校园物业新发展、新变化，在当前校园物业服务市场开放的大趋势下为提高校园物业管理质量的实际工作提供了宝贵经验。

通过参加物专会的各项工作对现代化校园物业的发展现状，新技术、新模式、新理念在校园物业的应用融入以及新时代下师生的服务需求等问题收获良多，为个人具体工作的开展拓展了思路。

评优·建标

在物专会倡导的以评促建，以评促优，示范引领，为推动高校后勤物业服务持续提升发展系列活动中，同济物业推出嘉定校区参选“高校后勤优秀物业服务项目评选活动”，并荣获第一批“优秀示范项目”称号。通过评选活动收获的不仅是行业内树立标杆的荣誉感，同时也是对现有管理的标准化、专业化以及各类新技术运用等多方面工作的梳理。2019年同济物业全面通过ISO国际质量、环境、健康三体系认证，更是进一步将标准化管理推进到每一个校区，每一个项目，每一个岗位。质量是服务的基准线，保证这个基准线，不断优化和检测这个基准线是校园物业服务师生的基本也是最重要的工作之一。

创新·发展

当前在校园物业行业的转型中，机遇与挑战并存；在研究供给侧结构性改革背景下，校园物业转型升级的意义更重大。如何开拓发展思路，行业创新发展，引进新技术、新理念，是每一个校园物业都要面临的重要课题。同济物业近年以来与苏大教服、厦门大学等物专会会员单位进行了调研、会议讨论以及现场学习等多形式的交流讨论，从而对传统管理与信息技术的互补，突出校园服务特色，有效提升服务效率，以及如何更好地服务师生需求等方面问题互学互鉴，共同以积极的姿态迎接新形势下不断严峻的挑战。同济物业在2018年度上海市物业管理协会排名中荣获综合百强82名，学校类物业管理TOP10企业，虽然前路艰难，仍然砥砺前行。

展望·未来

2019年是中华人民共和国成立70周年，是深入贯彻落实全国和上海教育大会精神的开局之年。我们要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以开展“不忘初心，牢记使命”主题教育为抓手，发挥党组织的战斗堡垒作用，凝心聚力，做好服务育人工作。不断开拓思路，推动创新，引用新技术、新理念，与时俱进，让楼宇更智慧，让空间更安全，让校园更舒适，不断在校园物业转型中使用好自身优势，发挥好内生动力，在物业服务育人、产教融合发展等方面找到符合校园物业服务发展的新道路。★

不忘初心 锐意进取

文 / 武春明



■ 武春明

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副秘书长
山西农业大学后勤处处长

自2013年成立以来,作为中国教育后勤协会的分支机构,物业管理专业委员会始终坚持“管理育人、服务育人、环境育人”的方针,以“制定行业标准,推动规范发展”为目标,坚持为全国教育物业管理行业改革发展服务,为全国学校物业的行业管理和实践创新做出积极贡献。作为物业管理委员会的一员,我从中受益匪浅。

一、聚集行业人才,助力高校后勤发展

人才是行业发展的第一资源,人才聚集可以有效促进和支撑行业的发展和转型升级。中国教育后勤协会物业管理委员会的成立,汇集了全国多所高校后勤负责人及专业人才,同时邀请了多家在行业内领先的物业公司相关负责人担任会内职务,把全国校园物业管理行业的力量凝聚在一起,实现了各高校及物业行业的人才资源整合,对促进当代学校物业管理新体系的

建设有重要推动作用。

二、建立行业规范,规范物业标准体系

校园物业管理的规范化建设以及物业管理专业化、标准化工作的推进,有利于校园物业管理质量和水平的整体提升。物业管理委员会及时传达和落实国家及政府相关部门有关物业管理工作的政策、法律法规和指导意见,始终保持与行业协会的紧密联系,把脉物业发展大趋势,在校园物业管理标准规范的研制上取得突出成果,《高校物业管理指南》凝结了整个行业的智慧,对高校物业工作的开展具有重要指导意义;委员会组织编撰的《高校物业管理指南》,以及编纂和发布《校园物业管理发展报告》等,对高校物业管理工作的开展具有很大的参考价值。

三、搭建交流平台,整合校企行业资源

物业管理委员会在搭建校与校之间、学校与企业之间、政府与行业之间等的交流平台方面,也取得了不错的成绩。委员会充分发挥自身优势,积极联系沟通学校会员和社会企业单位,整合校园物业领域和社会物业管理行业资源,构建多元共享新模式,各会员单位之间互学互鉴,沟通交流进一步加强,促进了物业行业的整体发展。

特别是每年年会的开展,是全国校园物业行业的交流盛会。会议对行业发展趋势的预测,各优秀单位的专题报告,都让我们看到了更多关于校园物业工作发展方向的可能性,对于行业宏观形势的发展有了更为清晰的认知,切实提高了各会员单位工作的前瞻性和创新性。

物业管理委员会《中国校园物业管理》杂志的发行、官网及官微的运营也都取得了一定成效,成为后勤物业工作者交流的新平台。

四、开展丰富活动，引领后勤改革创新

物业管理委员会积极适应校园物业服务市场开放大趋势，重视会员对于提高校园物业管理质量的愿望和需要，组织开展多场校园物业设施设备管理、校园物业招投标管理、校园物业标准管理等方面的专业培训，进一步提高了会员单位后勤人员的专业水平及工作能力。

连续五届的中国校园物业发展论坛，物业管理委员会主办的“校园物业管理技术设备展示交流会”，“校园物业服务管理创新论坛”，“科技后勤·智慧校园新技术应用推广论坛”，以及各类主题的峰会等活动，由业界知名专家、优秀物业企业高管和高校后勤负责人围

绕校园物业发展的新技术、新趋势、新理念开展经验交流与思想碰撞，围绕物业标准化服务、构建智慧后勤、移动互联网时代下的校园后勤服务和物业管理转型升级等方面进行演讲讨论；同时实现了物业供需的无缝对接与开放共享，促进了校园物业管理行业及关联产业的沟通与交流，对树立校园智慧物业服务思维，实现校园物业治理模式现代化起到了很好的引领作用。

五、评选标杆典型，强化示范引领

通过审慎、客观的选评，物业管理委员会组织的“校园物业服务实体（企业）百强”排行活动，评选“高校物

业管理优秀标杆项目”、“高校物业管理优秀服务项目”，高校后勤“优秀物业人”等活动，树立行业标杆，开展经验分享，以评促优、促建，一方面肯定并督促优秀单位持续努力，保持先进，另一方面，以榜样的力量推动高校后勤物业服务持续、健康发展，对于物业工作者的思路开拓及工作创新都有正面指导作用。

作为有社会影响力、有行业凝聚力的校园物业行业组织，物业管理专业委员会五年来不断优化服务，广泛凝聚行业人才，聚焦行业前沿发展，充分发挥桥梁作用，搭建多方交流平台，为全面提升校园物业服务质量，实现后勤管理现代化作出了积极贡献。★



新时代高校后勤物业管理工作的思考和建议

文 / 洪江如



■ 洪江如

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副秘书长
安徽理工大学总务部部长

党的十九大报告指出，加快一流大学和一流学科建设，实现高等教育内涵式发展。建设“双一流”的高校，需要一流的后勤服务保障，高校后勤系统要紧扣立德树人的根本任务，牢记服务师生的初心和使命，适应新时代高等教育改革发展要求，与高校“双一流”建设同心同向同步，积极深入开展对新型后勤保障体系建设的探索和实践，推进高校后勤高质量内涵式发展，为高等教育现代化建设提供有力支撑。

一、牢记后勤物业管理的初心和使命

习近平总书记指出，中国共产党人的初心和使命，就是为中国人民谋幸福，为中华民族谋复兴。在高校后勤领域，后勤

人的初心和使命可以具体化为全校师生提供优质便捷安全的后勤服务保障。高校后勤改革和发展，首先要坚持正确的政治方向，立足于服务育人，环境育人、立德树人，服务于党在高校的工作大局，围绕“培养什么样的人”的核心任务，切实履行好后勤物业服务职责，推进各项具体工作的组织实施。

二、深化后勤物业管理社会化改革

当前，很多高校后勤物业服务管理社会化改革已经走在了前列，但有些高校社会化改革的力度还不够大，还处于自办后勤和引进社会物业服务企业相结合的物业模式，普遍还存在着编制内职工老化、服务效率低、缺乏干事活力等情况。为满足工作需要，采用向社会聘用人员的用工方式，但这存在着较大的用工压力和风险。因此，进一步深化高校后勤物业服务管理改革是调动员工积极性、提高服务质量和效益、减轻高校负担的必由之路。一方面，高校要结合本校实际，循序渐进扩大校内市场，引入优质服务企业，促进传统后勤向现代后勤的转型升级。另一方面，物专会定期组织举办物业管理的主题交流研讨，搭建交流学习平台，有利于学习和借鉴先进的物业管理理念和有效做法，促进高校后勤系统间资源共享。

三、推动后勤物业管理内涵式发展

中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。反映在高校后勤领域，其主要矛盾就是师生日益增长的对美好校园生活的需要与高校后勤不平衡不充分发展之间的矛盾。大学校园消费需求日趋多元化，师生对美好校园生活多



样化和个性化需求突显，对后勤服务保障的需求不再是“有没有”，而是“好不好”的问题。

1. 加强新型后勤保障体系建设。结合社会化改革形势和后勤队伍实际，适时调整优化管理机构设置，加强内部机制体制改革，提升工作运行效率。同时，建立科学严密的监管体系，发挥制度的约束作用，制定服务标准，规范服务行为，正确处理好公益性和市场化的关系，加强对物业服务的科学有效监管，确保高校获得高效优质的物业服务。

2. 重视和发展后勤文化建设。培育高校后勤的主流价值理念，打造后勤的“绿叶”精神，让后勤精神转化为物业员工的共同价值追求和精神动力。同时通过规范有序的管理服务行为发挥后勤服务育人、环境育人的功能，春风化雨般滋养大学生心灵，使物业服务领域成为学校实现“三全育人”目标的重要场所。

3. 加强服务人员培训力度。关心重视后勤队伍建设，提高劳动者群体素质，通过先进的数字化、信息化、智能化手段提升服务质量和效率，更好地满足师生的多元化、多样化需求。

4. 推动绿色后勤建设。把“创新、开放、绿色、协调、共享”五大发展理念渗透到后勤物业工作的各方面各领域，推进水电空调等智能化管控，大力开展节能环保教育宣传，实现师生共同创建绿色校园的目标。

5. 充分发挥物专会的积极作用。研究制定后勤物业管理行业标准规范，促进物业管理标准化精细化，对接高校需求，完善校园服务项目市场秩序，防范恶性竞争等，不定期组织开展年度文艺汇演、校园物业保洁、宿舍管理等技能竞赛活动等，促进高校后勤系统交流合作共赢。★



标准化助推校园物业管理高质量发展

文 / 高文田



■ 高文田

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副秘书长
中航物业管理有限公司副总经理

物专会稳步发展的五年，也是行业颠覆性发展的五年，在中国教育后勤协会的领导下，在物专会会员单位的共同努力下，第一届常务委员会推动教育后勤物业管理行业发展，在组织建设、标准研制、行业评优等各方面，开展了一系列卓有成效的工作，其中，尤以标准化的相关工作引人瞩目，引领了校园物业管理的高质量发展。

校园后勤改革的发展趋势及要求

当前，校园物业管理已经进入了高质量发展阶段，主要体现在宏观经济形势、行业发展趋势和服务需求提升三个方面。

在宏观经济形势层面，我国经济已经进入高质量发展阶段。党的十九大指出：中国经济由高速增长阶段转向高质量发展阶段，中国特色社会主义进入“新时代”，新背景、新趋势下，高校后勤管理工作也面临新的形势和要求。在这个大背景下，2019年2月，中共中央、国务院印发《中国教育现代化2035》，随后又发布《加快推进教育现代化实施方案》，对我国教育现代化建设进程作出了全面系统的规划。这两个文件明确提出要推进教育治理体系和治理能力现代化和智能化校园建设要求，建立与要求相适应的现代化后勤管理体系，成为了校园后勤工作改革新的目标和任务。

近些年，随着学校物业改革向深水区迈进，校园物业管理

行业也已经进入了高质量发展阶段：市场化程度加深和专业化程度加深。随着高校后勤社会化改革进程的推进，学校物业管理服务行业竞争强度加大，更高水平的市场化倒逼行业由粗放生长向精细管理转变。与此同时，服务供应商品牌化专业化趋势明显，行业制度化规范化标准化程度提高，已经进入到高质量竞争阶段。做不到高质量，就无法在激烈的竞争中胜出，这也是行业向前发展的必然趋势。

除了竞争，需求升级趋势也在不断拓宽学校物业服务的边界，比如当前的学校物业管理服务在传统物业服务的基础上增加了诸如教学辅助、院系管家、开学季服务、考试季服务、公寓管理等服务，而且随着校园生活的不断丰富，这个边界还在持续拓展。与此同时，智慧餐厅、智能学生公寓、无人超市等“互联网+”也在逐步改变传统的校园生活图景，这些新需求、新特点、新趋势要求校园物业管理要有更加高质量的服务，所以，只有走高质量发展的道路才能满足师生对校园生活的美好向往。

校园物业管理高质量发展需要标准化支撑

既然校园物业管理进入了高质量发展阶段，如何才能实现高质量呢？

习近平总书记曾经多次对标准化工作做出重要指示，他指出，标准决定质量，有什么样的标准就有什么样的质量。只有高标准才有高质量，同时标准化战略已经上升为了国家战略的高度。可见国家是非常重视标准化对质量的作用，这为我们当前学校物业管理高质量发展提供了思路 and 方向。标准的作用我们可以从两个方面来看，一是标准的基础和保障作用，二是标准的支撑和引领作用。

物业管理服务从根本上来说是服务业，服务业最根本的是要最大化实现客户物质层面和精神层面的期望和需求，其中最重要的是精神层面，是客户体验要好。这个目标的实现要求我们把服务内容、目标、要求等指标化、流程化、规范化、数据化，让精神层面的期望和需求可测量、可评估、可落实。校园服务开放化、连锁化、品牌化、规模化程度不断提高，服务主体、模式及业态多元化格局出现，校园物业管理上下游（市场准入、退出、招投标，采购、产品加工生产、服务管理、质量

监控)、供需方之间都需要规范约束。而标准就是这个工具,制定标准并执行,它能够帮助促进理解、缩短差距、保证效果。在校园需求多样化的趋势下,标准能为校园服务质量提供最稳定的支撑和保障。

另一方面,利用互联网+、人工智能等新技术打造基于师生需求(如教学服务、生活服务、科研服务、活动服务、安全管理服务等)和数据分析的智慧校园物业管理系统,实现校园管理高效运行、精准服务、智能管理和智慧决策,需要标准支撑和引领。

开展校园物业管理标准化的思考

作为全国物业服务标准化技术委员会(SAC/TC560)秘书处承担单位,中航物业坚持标准化的战略,用标准支撑公司发展和管理品质提升,围绕“设计合理、执行有效”持续改进,并借助政府、协会、标准化专家及行业专家的力量,进行企业标准化顶层设计,构建标准体系,积极探索物业服务行业标准开发及实施新模式。

那么,放诸校园,校园物业管理标准化该如何推进?只有从标准体系设计、标准研发、标准实施等核心工作做好把控,才能把标准化工作做好,实现以标准引领校园管理高质量发展的目标。

开展校园物业服务标准化建设工作,首先是要进行顶层设计,建立校园物业服务标准体系。从建立标准体系入手,确定锚点,系统化、分步骤地有序推进。在建立标准体系时,需遵循三个要点:

一是要以服务质量评价理论为基础,建立全面、科学、系统的监管标准体系;二是要结合学校后勤改革趋势和特点进行搭建;三是要满足师生需求,并突出监管重点。其根本目的是职能定位和权责明确基础上,为后续的标准编制等工作提供依据,包括坚持学校后勤监管的职能定位、理清学校后勤监管的权责界限、对监管内容及标准编制提供规划依据。

其次,加强校园物业管理和服务方面的标准研制,推进校园物业管理和服务的规范化。近年来,针对校园物业服务,中航物业先后编制拟定了一系列如教务服务、公寓管理、图书馆服务等具体的服务标准,从目前推行的标准和规范来看,这些服务标准无一例外地具有可量化、易操作、易理解、易推广的特点。基于多年的现场物业管理服务,中航物业总结出了几点经验:一是服务质量指标化,保证服务质量能够量化、易于评估。二是服务设计人性化,便于服务提供时易于操作和执行;三是编制方式模块化,提高标准的可读性和使用性;四是服务流程图表化,使标准使用者易于理解。

再次,做好标准实施和评估。一个好的标准,是能够有效解决问题的,它必须同时具备三个要素:符合现场实际需求、根据变化动态更新、可实施可测量。为确保标准的实施有效,中航物业首先编制岗位作业手册,将作业标准转化成员工看得懂、易操作的岗位作业手册,并有针对性地开展系统化、多样化、常态化的培训,确保员工将熟记各类标准。同时,建立持续改进的评价督导体系,

中航物业自主研发的品质测量系统,通过制定可量化、可测量的目标,监控品质关键过程的符合性,达到安全、洁净、绿色、完好的品质结果,此外,关注服务设计和策划,关注客户感知,并邀请第三方参与测评,确保结果独立公正。

最后,加强标准化与智慧化相结合。中航物业应用互联网+、人工智能等新技术,打造基于校园物业管理服务需求和数据分析的智慧校园物业管理平台,将文字标准转化成数字语言导入平台进行监管和实施,将业务流程和标准搬到线上,通过平台化运作实现智能驱动、自动监测和预警、智慧分析与改进,大大提升标准落地的有效性,进而实现高效运行、精准服务、智能管理和智慧决策。同时,根据师生需求,将重点服务标准结合智慧平台在系统实现,针对智慧服务和智慧管理形成了高校智慧物业一站式解决方案,满足了课表查询、教室查询等教学辅助服务,失物招领、快递服务等生活配套服务以及房屋管理系统、公寓管理系统、智能教室系统等多方面的管理服务需求。

当前,中共中央国务院要求新时期的高校应把思想价值引领贯穿教育教学的全过程和各环节,其中一个重要要求就是“服务育人”。学校物业服务是学校管理和校园生活的重要服务体系之一,“服务育人”是服务宗旨。标准化作为学校物业服务的支撑和保障,校园管理标准体系作为教育标准体系的重要组成部分,毫无疑问也应坚持“服务育人”,并以此为主线,推动学校物业服务向高质量发展。★

改革创新 稳步发展

文 / 李春俐



■ 李春俐

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副秘书长
黑龙江万瑞物业管理有限公司董事长

2013年12月28日，中国教育后勤协会物业管理专业委员会正式成立。

一、遵循物专会工作指导方针

中国教育后勤协会物业管理专业委员会以服务为立会之本。五年来，物专会的工作始终围绕会员、行业及政府部门，在政府、学校及服务企业之间发挥桥梁纽带的作用。

以人为本，是我们后勤服务行业重要的管理理念。物专会自成立以来，各项工作紧紧围绕校园后勤物业服务展开，在着力提升从业人员专业素质，积极构建校园物业百强评比、优秀示范项目等工作的同时，不断规范行业行为，对我国校园物业管理起到了良好的促进作用。

二、通过自我认知，拓展校园物业多元化服务，不断提升物业服务品质。

随着我国高校招生规模的扩大、办学硬件的不断完善，高校物业管理的作用也日益重要。与商业住宅的管理模式不同的是，在新形势下，作为高校后勤管理工作的一部分，除了创新管理模式外，高校物业管理工作更需要倡导以人文关怀的精神为核心，为师生营造轻松愉悦的学习、工作、生活环境与氛围。我国传统的高校后勤物业服务是以“经营、管理、服务”三个功能为基本点，而如今的高校后勤服务因其服务对象的特殊性，我们从以前“保安、保洁、工程维修”单调的服务，到如今拓展融入“餐饮、司机及校园后勤其他配套服务等”，并增添了各类节日氛围，其宗旨是以人为本，服务、管理、育人一体化。让师生体验到物业服务的细致周到，形成亲切、温暖、融洽的人文环境，从而促进学生陶冶情操，形成良好的健康人格。

黑龙江万瑞物业管理有限公司先后参加了2015年校园物业服务实体（企业）百强评选、2016年度全国校园物业服务百强单位评选及2018年高校物业管理优秀项目评选活动。通过物专会举办的此类活动，可让物业服务企业更加深入的了解到自身服务的不足，为提升企业自身服务品质起到了积极的推进作用。

三、有“为”方能“有”位

“有思路才有出路，有作为才有地位，有改革才有希望，有发展才有前途”。通过物专会举办的各类工作会议、论坛、设施设备展示交流会等活动，并根据我国校园物业的发展情况，始终不断坚持改革与创新。在工作实践中，不断推出新的举措和改革方案，在加强行业管理和推动行业发展方面有所作为。为政府、学校及服务企业提供了拓展眼界、交流学习的平台。

万瑞物业紧跟物专会的行业步伐，结合自身的实际工作，不断推陈出新。先后承办了2015年“中国教育后勤协会物业管理专业委员会主任秘书长会议”及“2017年度全国教育后勤系统秘书长工作会议”，与行业协会领导及同仁共同研究探索高校物业服务的发展之路。

在高校物业服务这个新兴的行业中，每个细节都是一个感化和沟通的过程。在管理模式创新的同时，遵循为师生服

务的理念得到秉承和延续。同时，对于细节的关注也是敬业精神和责任心的体现。只有高度重视管理中的细节服务，才能达到物业管理与服务的价值体现。才能够自如地应对需求的变化，不断进行自我改革。

四、未来发展

在高校后勤物业服务社会化的新形势下，物业服务企业必须做到与时俱进，

根据我国校园物业服务的总体方向，探索更好的发展路径。万瑞物业作为中国物业管理协会名誉副会长单位、中国教育后勤协会物业管理专业委员会副秘书长单位，深感责任的重大。我们在做好物业服务的主业下，积极探索创新发展、转型升级之路，为我国物业行业贡献自己的一份力量，以饱满的热情迎接物业行业的新时代。★



物业管理行业未来发展趋势

文 / 林常青



■ 林常青

中国教育后勤协会物专会第一届委员会副秘书长
福建永安物业管理管理有限公司董事长

历经 30 余年的发展，物业管理行业虽已初步形成公司化运作和品牌化管理，但总体来说，行业发展很不平衡，集中表现在物业管理企业众多、管理水平参差不齐、市场份额分散等方面，自改革开放以来长期处于激烈竞争和行业整合阶段。随着竞争不断深化，物业管理行业集中的趋势也愈发明显，百强不同层级企业管理面积呈现分化态势。

一、高服务质量要求催生业态服务细分

业主对物业服务的要求日益提升，使得综合性的物业公司开始细分服务业态，如住宅物业、写字楼物业、商业物业、高校物业以及产业园物业等。让更多专业服务公司根据不同业态的服务对象的具体服务需求，把服务内容更细致化，标准更规范化，来满足业主对服务质量的更高需求。聚焦业主生活需求的社区增值服务增长空间较大。

二、行业人才分布不均催生专业企业成长

物业行业有将近 1000 万的从业人员，但其中专业度高、高素质、高技术含量的专业技术人才十分有限，在这种情况下，使得很多综合性物业公司纷纷成立了专业工程管理、专业设施设备维护管理、专业安防管理、专业环境管理以及专业绿化管理等专业性公司，逐步实现管理与作业分离。物业专业服务提供商的业务重心专注在专业的外包服务。专业的物业人才培养机制和人才考核认证机制则保证了专业人才的数量和质量。无论是住宅物业，还是商写公建等非住宅物业，围绕客户需求，服务类型将趋于多元化。服务的多元化一方面体现为面向地产运营环节的服务横向延展，在“四保一服务”的基础服务以外，企业可拓展家装、房屋经纪、家政、财务运营管理、楼宇招商、市场营销管理等多元化服务；另一方面则体现为从运营环节向投资拓展、设计、建设、销售等地产产业链上游环节延伸，提供相配套的服务，例如项目选址、资产评估、设计咨询、项目开发管理、案场服务等。

三、分享经济新模式，催生行业平台化、网络化、智能化发展

基于企业管理集团化、规模集约化发展之后，拥有相当数量的客户群体，又将导入综合性服务平台，让更多发展中的企业加入这个平台，目前，我们将平台分为四大类：（1）企业运营管理平台，实现企业运营效益的提升；（2）生活服务性平台，实现物业增值性服务，更好的服务业主；（3）政策咨询和顾问平台，帮助企业提高组织管理、协同管理与区域管理能力；（4）学习培训平台，帮助企业内部管理层和操作层员工进行专业素质和专业水平的培训。未来的行业发展因为分享经济和共享经济，出现新的商业模式，推动整个物业行业专业化、网络化和智能化的发展。



随着现代科技的发展,特别是信息科技的发展,人们对物业的管理要求越来越高,房地产开发商在新建物业时,会更多地考虑到物业设备设施的智能化会增加物业的智能化程度,从而使物业管理的智能化程度提高。对于物业企业来说,实行智能化管理,能降低物业管理的人力成本,提高物业管理的服务质量,这会促使物业管理企业投资改造物业,增加物业的智能化程度,从而提高物业管理的智能化水平。而在现代社会,无论

是在工作中还是在生活中,人们对智能化程度的要求也越来越高,这种有效的、现实的社会需求,最终会推动物业管理智能化的发展。物业行业智能化的基础是数据积累整合,沉淀人流、物流、商流等相关数据,未来可基于数据提升管理效率,探索业务创新机会和创新模式。

依托数据建立一体化的信息化管理平台,整合客户、运营、财务等各类模块,能够有效降低服务成本,提升服务效率,支撑业务规模化扩张。

基于大数据,开展业务模式创新,提升企业价值在全球很多行业均有所应用,也将是中国物业智能化发展的长期趋势。目前中国物业行业正处在数据整合的起步阶段,随着数据的不断积累,长期来看,基于大数据开展的业务模式创新也将逐步展开。

创新解决的是未来的事情,大变革时期未来存在不确定性。对于企业来说最重要的创新是商业模式的创新,解决利益关系的平衡,把各种资源、技术、人力和资本、市场需求,甚至包括品牌效应做到快速有效的整合。行业里已经出现了一批示范引领企业,通过和互联网、大数据等新技术深度融合,创新商业模式,提高了业主物业服务的体验感。比如用共享共赢、跨界融合的思维形成生态圈,通过合作方式利用别人的优势来弥补自身短板,通过共享让自己的优势去补别人的短板,各取所需,实现利益最大化。通过生态圈把资源整合得更有效率,在生态圈内得到更多的能量、阳光雨露,充分地施展手脚,不断地壮大发展,实现传统服务业向现代服务业的华丽转身。★





· 第一线

THE FIRST LINE

浅谈智能化系统 在大专院校学生管理中的应用

镇江高专宿舍管理实现“数据跑路”

文 / 胡玉霞

大专院校作为我国高等教育的重要组成部分，正经历着蓬勃发展的时期，学校学生规模迅速扩大，造成生源结构复杂，学生普遍存在学习基础差、学习动力不足、养成教育欠缺、自制力不强、心理抗压能力薄弱等现象，使学生整体素质下降，学校不安全因素增加，给学生管理工作带来了很大的难度。如何保

障学生自身及学习、生活环境的安全，如何提高学生的养成教育成为了大专院校学生管理急需解决的问题。

镇江高等专科学校针对以上问题，自主开发了“4+1”学生智能管理与服务综合平台，即门禁管理系统、学生管理系统、智能电控系统、安全卫生评价系统和微信小程序“镇江高专学务通”。

所有系统间均已实现数据共享、功能互通、融合联动，也就是实现了真正意义上的“让数据跑路”。

智能化系统的主要内容

结合高专学校现状和学生特点，高专引用的智能化系统主要内容如下：

系统名称	主要内容及功能
学生管理系统	信息查询： 可通过学校信息中心大数据共享提取到各类信息，比如学生基本信息、各楼栋床位资源详情、学生卫生成绩、门禁出入记录、学生床位调动信息、班主任考核结果、优秀宿舍评选结果、学生违规违纪记录等。
	楼栋管理： 为宿舍服务和学生自主管理提供了便利，比如公寓报修、宿舍钥匙借还、门禁无卡补录、学生晚归和夜不归宿统计、外客来访管理和学生违规录入等。
	学院管理： 学生信息维护、学生假条的申请和批复、学生违规反馈和学生处分管理等。
	管理工具： 学生床位的安排和调换、新生自助报到管理、系统各功能的维护和完善等。
门禁管理系统	实现了刷卡和人脸识别联合认证，学生进出有记录，无卡进出会报警，不能跨楼栋刷卡，一进一出为一个循环，一卡进多人会报警并只记录一个人的信息，违规刷卡有抓拍记录等。
智能电控系统	能识别出大功率和各类发热类电器，一旦发现会自动断电；自动统计宿舍用电明细，宿舍电量充值提醒等。
安全卫生评价系统	能记录学生宿舍安全、卫生的数据和照片，并一键上传至学生管理系统和学务通，便于老师和学生查阅；能在线上传学生各类违规记录，并自动推送给班主任。
镇江高专学务通	随时在手机上线查询学生门禁出入情况、学生课程安排、安全卫生成绩、各科考试成绩、校园卡消费情况和各类违规记录等。

智能化系统在学生管理中的具体应用

门禁管理系统被称为“学生宿舍的安全卫士”，在高职开放式的校园内，门禁就像在宿舍入口设了一个安全屏障，时刻提防着外来非法混入者。系统采用“校园卡和人脸识别联合认证”，有效地避免了校园卡外借的管理漏洞，确保了进出学生信息的准确性；识别速度控制在1.5秒/人左右，杜绝了高峰期拥堵现象。学生刷卡后显示刷卡人照片、姓名、班级、宿舍号、床位号、进出时间等信息，这些信息是学校信息中心大数据的重要来源，并被其它各大系统挖掘、分析和使用，实现了自动考勤、查寝等，解决了学生管理中的众多难题。如，通过学生门禁出入明细和学生课表比对，上课前5分钟还没离开宿舍的同学被记为迟到，上课后15分钟还未离开宿舍的同学被记为旷课；高职宿舍每天22:30锁门，22:30后未刷卡进入的学生被记为晚归，次日5:00前仍未刷卡进入的同学被记为夜不归宿，为了保证学生的安全，每天22:30后系统会自动将被记为晚归的学生名单推送给班主任，班主任第一时间

了解学生情况后在线给予反馈，次日5:00前仍未刷卡进宿舍的学生名单也会自动推送给班主任，以便班主任及时确认学生安全。

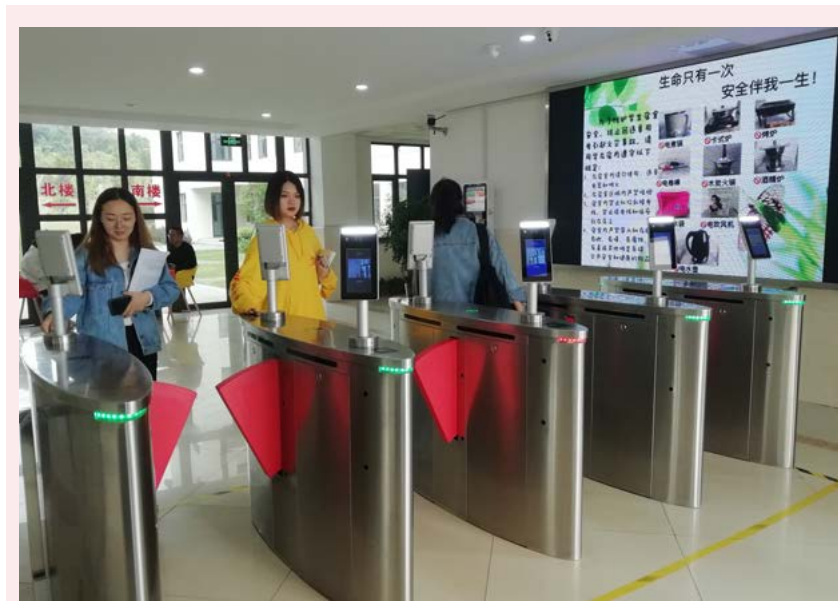
门禁系统与智能电控系统也实现了数据共享、融合联动：当宿舍最后一位学生通过门禁离开宿舍后，宿舍就会自动断电，相反，当第一个学生通过门禁进入宿舍后，宿舍又会自动恢复供电，通过这样的措施，不仅能有效节能降耗，更重要的是有效避免了宿舍无人时发生用电事故的安全隐患。

学校自主研发的学生管理系统，更是学生管理的核心工具，充分满足了日常学生服务及学生自主管理的需求。比如“公寓床位资料一览表”可以一目了然的看到所有楼栋床位的分布、使用及学生在寝的整体情况，便于学工人员实时了解宿舍床位和学生的动态；学生公寓平面图设有四大模式，每种模式中都采用不同的颜色标识出不同的内容，宿舍资源模式：每种颜色代表不同的住宿人数，栋楼住宿分布情况一目了然，而且查找起来特别方便；最近卫生模式：每种颜色代表不同的卫生成绩，可以很直观的了解哪些宿舍卫生较好，哪些宿舍

的卫生习惯还没有养成，然后宿管人员针对性的引导、帮助整改；在寝状态模式：就是学生管理系统对门禁数据的挖掘、使用，可以很直观的实现自动查寝；星级模式：学生管理系统通过对安全卫生评价系统数据、门禁出入数据及日常违规情况的比对和分析，自动生成了星级宿舍和优秀个人，实现了真正的公平、公正和便捷。公寓维修管理中的维修上报、进度跟踪和维修确认反馈等，学生都可以在学生管理系统中自主完成。外客来访管理记录了楼栋除学生和学工人员以外的所有进出人员，学生家长、维修人员等外来访客进出门禁须刷身份证，并按进出事由分类统计，以便事后跟踪和了解各类设施的维修频率。系统还实现了新生自助报到功能，新生刷身份证后，系统会自助查找学生的院系、班级，然后自动完成宿舍和床位的分配。

为了避免用电隐患，确保学生住宿安全，高职学生宿舍实现了智能电控管理。智能电控系统可以识别各类违章电器，即便是小功率电热类电器也能精准识别，一旦在宿舍使用管控内的电器，插座会自动断电，并且会自动记录关断功率，以便后续统计查询。通过电控系统的使用，大大降低了用电事故的发生几率。智能电控系统能详细记录每个宿舍的用电明细，还具有需电费充值的提醒功能，即当宿舍只有2度电时，宿舍照明会自动熄灭，电费充值成功后照明会自动恢复。

为了提高学生的安全意识和培养学生良好的卫生习惯，学校自主开发了安全卫生评价系统。宿管工作人员检查宿舍时，只要带着平板电脑，就可以将宿舍安全、卫生检查的各类数据进行记录，还可以对各类违章违纪的现象给予拍照，然后一键上传至学生管理系统和“镇江高专学务通”，学生可以第一时间了解自己的卫生成绩，做的不到位的地方及时整改。还可以在线上传违规违纪，同



门禁管理系统



时系统会自动推送给班主任，以便班主任及时对学生教育、引导和帮助。安全卫生评价系统和智能电控系统也实现了对接，当学生安全卫生成绩低于60分时，宿舍会自动断电，待学生及时整改，合格的卫生成绩上传后，宿舍会自动恢复供电。

镇江高专学务通更是一个构建“师、生、校、管”多种应用场景的智能化生态圈，具有强大的自助服务功能。学生可随时查询自己的考试成绩、安全卫生分数、校园卡消费明细、课程表安排，还可在线提交请假申请，发表自己对教

学和宿舍管理的意见等；老师可随时查询学生是否在寝和门禁出入明细，查询学生上课考勤情况，在线批复学生假条，在线解答学生问题等；学务通真正为学生提供了一个良好的沟通平台，增强了师生间的沟通了解，同时强大的自助功能也提高了学生自我管理与服务的能力。

智能化系统的应用效果评价

（1）加强了学生宿舍的安全

安全，是学生管理工作的重中之重，学校也是时刻把学生的安全放在第一位。

校园卡和人脸识别联合认证的门禁系统基本杜绝了外来非法人员的混入，智能电控系统控制了大功率及各种电阻丝发热类电器在宿舍的使用，电控和门禁系统的无缝对接避免了宿舍无人时用电安全隐患，可见，智能化系统的应用大大提高了学生自身及生活环境的安全。

（2）有利于使学生养成良好的生活习惯

“苟得其养，无物不长，苟失其养，无物不消”，养成良好的生活习惯对于人的成功起着重要的作用。大专院校的学生具有较强的可塑性，通过安全卫生评价系统的使用，学生宿舍脏乱差的现象已经消失，取而代之的是整洁、温馨的住宿环境，课外之余打扫卫生、整理内务已经成了学生日常生活的习惯。

（3）学生的整体素养得到大幅提高

门禁管理系统和智能电控系统增强了学生的安全意识，安全卫生评价系统使学生养成了良好的卫生习惯，各种自助服务功能即锻炼了学生的自理能力又提升学生自我管理水，通过智能系统的应用和学校的齐抓共管，也树立了学生正确的人生观、价值观，提升了学生参与社会竞争的能力。

结束语

不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江海。安全意识的提高和良好习惯的养成需要举措、需要付出、也需要时间，高专自从将智能化系统应用到学生管理中，不管是学生安全还是学生整体素质都有了明显的提高。智能化系统的模式不是固定的，管理方式也不是统一的，各大专院校应结合学校和学生特点和实际，因地制宜地找到适合自己的方式。随着智能化系统在学生管理中的推进和融入，相信它产生的变化和影响将是巨大和深远的。★

（作者系镇江华舟物业管理有限公司项目经理）

基于事故案例分析校园建筑的安全维保细节及必要性

文 / 翁振伟 林道云

校园建筑是教职工、学生聚集的场所，发生建筑事故后易导致人员伤亡、经济损失和恶劣的社会影响，完善校园建筑安全维保措施，可有效预防校园建筑安全事故的发生，最大限度地保障师生的生命安全及财产损失。而近年来，国内外地区均陆续发生各种校园建筑安全事故，造成师生伤亡事件时有发生。为此，中央领导人高度重视，并作出各种重要批示，要求校方领导人需对校园建筑进行相关的安全技术检查，并健全相关管理制度，确保在校师生的声明安全。本文通过实际发生的各类校园建筑安全事故，分析校园建筑安全维保工作的工作细节及其必要性，并着重指出校园建筑的安全性鉴定的重要性，有望提高相关同行对校园建筑安全维保的认识。

校园建筑安全事故阐述

1、某校护栏断裂致学生坠楼身亡

近年来，2019年09月初，四川巴中一学校教学楼5楼阳台一段护栏突然



(图1) 护栏断裂事故发生瞬间视频截图

断裂，正在阳台上玩耍的两名高中男生意外坠楼。一名男生当场死亡，另一男生受伤送医。事情发生后，巴州区公安以及相关部门紧急赶往现场。然后，在惋惜男生生命的同时，更应该深思造成这样结果的原因。

2、外墙瓷砖脱落伤人事故频发

2013年1月19日，泉州市一店主在自家店门被建筑外墙瓷砖砸中，送到医院后缝了6针。该小区已经发生多起瓷砖脱落伤人事件。

2013年1月5日，陕西岐山县一妇人被5楼掉落的瓷砖块砸中，不幸身亡。

2012年年末某个晚上，狂风大作，大连某小区一栋小高层的外墙瓷砖脱落。楼下八辆轿车“中招”，其中一辆奔驰挡风玻璃、顶盖受冲击过大完全损坏。

2012年12月22日晚，一小区某楼外墙瓷砖突然脱落，砸坏了停泊在楼下的三辆汽车。一车主停留在车内躲过一劫。

2012年12月15日，重庆垫江县某小区大楼外墙瓷砖脱落，使一路过的妇女当场倒在血泊中。

3、外墙保温材料不合格引起火灾

2017年6月当地时间14日凌晨，英国首都伦敦西部一座20多层高的住宅楼突发大火。英国警方23日就伦敦住宅楼火灾公布最新调查结果显示，火灾起源于楼内的一台冰箱，而楼外的保温材料没有通过消防安全测试也是引起火灾



(图2) 伦敦发生火灾后的大厦外观

的重要原因。目前这起火灾中，已确认79人死亡或被推定死亡。英国政府22日表示，正在对大约600座高楼进行防火检查，初步检查结果显示，部分高楼使用了易燃装修材料，存在火灾隐患。



4、校园建筑雷击伤亡事故

2012年6月6日12时45分，雷州市某中学遭受雷击，击坏网络服务器1台，造成学校电教室计算机网络无法使用；损坏10台计算机，1套校园广播系统设备，1部监控设备，1个网络路由器，直接经济损失约10万元，间接经济损失达到26万元。

5、校园建筑质量安全事故

2015年2月某凌晨0时16分左右，深圳市龙岗布吉一民办学校内一栋六层科教楼轰然倒塌，幸未造成人员伤亡。校方称之前鉴定为危楼已被清空，目前正在维修加固，但春节期间没有施工。

校园建筑安全维保细节

上述与校园建筑有关的安全事故，时刻提醒从事校园建筑管理的工作人员，态度上不可马虎对待安全维保工作，并应重视校园建筑安全维保的细节处理。结合已经发生的建筑安全事故，总结几点校园建筑安全维保的细节及必要性。

1、教学楼及学生宿舍护栏，并重视护栏的养护

教学楼或学生宿舍，是校园里学生居住时间较多，且人员较密集的地方。维保人员应定期检查护栏的可靠性，并保持护栏整洁，避免酸性、碱性物质喷在上面，保持护栏整洁干净。如果有雨水后最好抹布麻干，定期补漆，如果有污渍一定清洗干净，晾干再补漆。如果发现护栏已存在安全隐患，则应做好标识提醒，并及时联系专业维修人员进行质量恢复处理。

2、外墙瓷砖脱落后的处理方法

(1) 取出破碎的墙砖。如果墙砖没有完全脱落，首先用切割机在破碎的墙砖身边切出5-6mm的凹槽，然后用切割机刮去墙砖上的水泥。然后在墙砖的表面上画一个釉料，便于破坏墙砖。如果水泥粘的太硬，可用锤子或其他工具去除破碎的墙砖。

(2) 只有瓷砖脱落，砂浆未脱落。如果瓷砖脱落，砂浆未脱落，首先清洁瓷砖上的砂浆，然后用107胶水和适量的水泥搅拌直至糊状，然后用它再薄膜上施加薄层。最后，将瓷砖粘贴回原始位置，粘贴时强度应适中。

(3) 瓷砖和砂浆同时脱落。首先在

它们掉落的鹞羽切下一些小坑，然后用107砂浆重新连接瓷砖。在粘贴过程中，必须首先按下它并等到砂浆硬化后才能将其取下。

3、外墙保温材料的防火对策

(1) 提高对外保温材料认知水平，做到科学预防。从现实情况来看，人们不可能因为部分外保温材料可燃，就全盘否定其在建筑中的使用，其实关键在于如何安全规范地使用。如果规范使用外墙保温材料，加大对外墙保温材料的监管力度，灭火措施齐全，提高安全意识，绝大多数由外墙保温材料引发的火灾是可以预防的。目前，国内新建建筑大量使用有机类外保温材料，如模塑聚苯板、挤塑聚苯板及发泡聚氨酯。它们的保温性能要优于大部分无机材料，是主流的建筑保温材料。但从材料性能上来讲，它们燃点低，是可燃的，如果在建筑上大量包裹这种有一定可燃性的保温材料，必然给建筑留下火灾隐患。因此，有关部门必须加强对此类建筑的消防管理，并提高公众对这些材料的科学认识，做到科学预防。

(2) 更新完善各类灭火救援器材装



备,提升攻坚能力。目前,我国消防装备“长高”的速度远跟不上楼宇“长高”的速度。据统计,近年来我国超高层建筑已达百余座,还有一批在建。结合高层建筑外墙保温材料火灾具有破坏力极大、扑救难度极大、火灾蔓延途径等特点,消防部门可按照政府消防规划和地区经济发展实际情况,有意识地添置涡喷消防车、高喷消防车、云梯消防车,运用高端高装备所提升消防部队的应急救援和攻坚作战能力,从而快速扑灭外墙保温材料火灾,防范群死群伤事故的发生。

4、划分不同校园建筑防雷区

作好校园雷电防护工作,要对校园的建筑物进行划区,可以按照雷击时电流经过建筑物,电磁脉冲产生的破坏力进行划分,电磁脉冲对建筑物内的电子设备、线路等会产生较大的破坏。根据这种破坏程度的不同,划分合理的防雷区域,然后制定合适的防雷措施,选用必要的防雷技术工具,构建防雷保护区。一般来说构建防雷保护区要着重考虑几个方面的因素,如建筑物内部金属材料的使用情况、建筑物的隔墙厚度、电子设备的使用情况等。同时,参照电磁脉冲的强度确定相应的防护部署级别。具体来看,校园雷电防护可以按照上述的划分依据和划分标准,细分为几类防雷区域:直击雷防护区、直击雷非防护区、第一屏障保护区、第n屏障防护区等。通过建立详细的防雷保护区,能够更加准确地确定电位连接地点,同时,还可以根据相关的防雷保护区电磁脉冲强度的不同,合理设定电子设备的存放位置,尽可能减少电子设备直接受到雷击的现象发生。

校园建筑安全鉴定的重要性

1、校园建筑安全鉴定的目的

对校园建筑进行安全鉴定,目的是为了弄清房屋的结构现状,对房屋的安

全状态进行评估,避免房屋倒塌造成在校人员伤亡事故的发生,为使用者人身安全和财产安全提供保证。并排除房屋安全隐患,并可针对不满足有关鉴定标准和抗震设防要求的校园建筑,提出相应的加固设计方案。

2、鉴定的内容

主要是对房屋的构件进行检测,并根据检测数据进行计算和分析。在调查清楚房屋的病害基础上对其进行可靠性鉴定,并对有问题的房屋提出相应的改造和加固建议。

根据结构功能的极限状态,分为安全性鉴定和适应性鉴定。结构安全性鉴定按构件、子单元、鉴定单元三层次,每一层次分为四个等级进行鉴定,在实际工程鉴定中,往往用结构计算软件分析构件的承载力,以便在构件这一层次上确定其相应的等级指标。与结构设计不同的是,结构鉴定根据结构实际受力状况和构件实际尺寸确定承载力,结构承受荷载通过实地调查结果取值,构件截面采用扣除损伤后的有效面积,材料强度通过现场检测确定。

3、鉴定的重要性

建筑结构的检测与鉴定已经成为建筑行业及其重要的项目,其存在的意义已经不限于技术或经济方面,它对社会的安全与稳定将产生深远的影响。总之,其大体意义在于:

(1)为维护、加固或改造提供了设计依据。建筑结构的加固改造也是一个设计的过程,需要在检测鉴定的基础上进行分析。验算结构或构件在承载力方面是否达到要求,构造措施是否符合相关规范及标准的要求,位移是否过大,裂缝是否过宽等项目。通过对结构耐久性等级的分析和了解,这样一来被检测的结构是否需要进行加固就有了设计依据。同时,也为相关工作人员提出具体的加固改造设计方案提供了思路。

(2)可以从一定程度上减轻由于自然灾害而造成的危及人类生命安全的次生灾害,这是有着明显社会效益的。1976年,的在唐山大地震的破坏下,震区80%以上的房屋倒塌,死亡人数达到了25万之多。到2008年月26日为止,有67000人在汶川地震中不幸遇难,其中学生的死亡人数占到7%,受伤的学生也接近有1.6万之多。据四川省建设厅提供的信息,这次地震给震区房屋带来巨大破坏,约14889.3万平方米的房屋在地震中被破坏,其中百分之一点三为倒塌学校的面积。其原因虽然与地震烈度高有关,但我国缺乏对建筑结构的检测鉴定,也就缺乏相关抗震加固,还是导致惨剧发生的罪魁祸首。

(3)检测鉴定可以为国家或是个人节约大量资金。尽管通过正规的检测单位对房屋进行检测鉴定需要一定的成本,但是相比之下,房屋在未经鉴定而继续使用的情况下,在意外的自然或人为因素下危及生命安全,那么代价将要大很多。总之,以保障人民的人身及财产安全为根本,防患于未然,都是重要的,其经济效益十分明显。

结论

1、本文展示几类经典的校园建筑事故案例,提醒从事校园建筑管理人员应防祸于未然。

2、本文针对常见的校园建筑安全问题,提出几点有关校园建筑安全管理的处理细节;

3、本文重点介绍校园建筑进行安全鉴定的目的以其重要性,为校园建筑安全提供有力的科学处理方式。★

(作者翁振伟来自海南师大教育服务管理有限公司副总经理。作者林道云来自道深科技工程(海南)有限公司)

(致谢:本文部分工作得到道深科技工程(海南)有限公司的技术支持,谨表谢意!)

企业风采

上海东方大学城物业管理有限公司（以下简称为公司）于 2001 年 3 月成立，是由上海杨浦知识创新区投资发展有限公司、上海卫百辛（集团）有限公司和上海吉联房地产开发经营有限公司共同投资组建的国内合资有限责任公司。注册资金 500 万元，具有国家物业管理一级资质，是沪上最早关注高校后勤社会化管理的专业化物业公司，荣获全国首批“校园物业服务实体（企业）百强（企业 50 强）”称号。

公司坚持以“成为全国智慧校园物业服务引领者”为发展愿景，勇立创新驱动潮头，努力践行智慧管理，在品牌建设、科技创新、市场拓展、内控管理、服务提升、团队建设等各方面积极推进，展示了良好的企业风貌。



智慧管理 行稳致远

一、流程标准化

作为中国物业管理协会会员、上海市物业管理行业协会常务理事、中国教育后勤协会会员、上海市学校后勤协会会员、上海市价格协会会员单位，公司通过参加上海市《学校物业管理服务规范》的起草、编制工作，为提高学校物业管理水平发挥了引领者的积极作用。在实践中自觉运用先进管理方法及工具，如：运用国际最新的服务流程图——“服务蓝图”，优化会务服务、报修服务、投诉处理服务等工作流程，深化《企业现场管理准则》的内涵；在企业战略发展与规划中充分运用 SWOT 分析法；在绩效考核中熟练运用 KPI 管理工具；在客户关系管理中科学运用 CRM 管理系统；在项目现场管理中引入星级现场管理、卓越绩效评价等科学工作法；广泛运用能源管理、BIM（建筑信息模型）技术、F-ONE 设施设备管理技术、多功能项目综合控制平台技术等创新手段，与国际质量 / 环境 / 职业健康安全管理体系、《上海市物业管理优秀示范项目评选实施细则》、上海高校学生公寓“六 T”服务标准等一起，为专业化的学校物业服务提供品质保证。引领全体员工“在做中学，在学中做”，提高了各物业项目的服务水平，擦亮了学校的形象窗口，获得业主师生的一致好评。



二、管控智能化

近年来，公司注重运用先进技术，抢占科技发展制高点，努力提高智能化、专业化、精细化的校园服务管理水准。一是运用 BIM（建筑信息模型）技术，构建新型高效的物业管理系统；二是引入 F-ONE 技术，构建起多功能项目综合控制平台，实现了资产管理、信息传递、维修作业的移动应用和移动端管理；三是配合学校积极开展合同能源管理，发展节能科技；四是构建智能校园引导系统，帮助来宾和新生尽快熟悉校园环境和服务项目，为教学、工作、生活提供便利；五是探索

引进云门禁系统，利用物联网、大数据等技术，结合人脸识别技术、人工智能AI算法，构建智能智慧安防系统，建设平安校园；六是打造东大e校园，涵盖了校园物业各项配套服务内容，如：教学保障服务、会务服务、报修服务、安保监控服务、物流快递服务、APP校园社区服务、多功能文化信息服务、东大咖啡吧/书吧/云吧服务、在线网购服务等，助推校方智慧后勤建设。在为师生提供舒适、环保的校园环境，为学校节约能源做出贡献的同时，也为学校提升了社会知名度。



校园物业服务平台

三、服务专业化

公司在认真做好注重细节的教学保障服务、优质规范的会务管理服务、严谨细致的公寓管理服务、呈现专业的环境清洁服务、科学高效的设施运行服务、响应及时的秩序维护服务、规范有序的出入管理服务、量身定制的应急预案管理和全面清晰的物业档案管理等核心服务的基础上，从师生“感受+需求”着手，创新运用科技手段，充实延伸服务内涵，精心打造智慧校园服务平台。在提供无人超市、无人洗车、智能车库、无人快递等方面持续进行新的尝试。通过实现由人性化服务向人文化服务的转变，由单一式服务向复合式服务的转变，由委托式服务向管家式服务的转变，提高了校园服务管理水平，把东方大学城物业公司长期倡导的以“Care 关爱、Cordiality 热诚、Cooperation 合作、Communication 沟通”为主题的“4C”服务理念发扬光大。

多年来，通过开展“全国现场管理



整洁美丽的校园

星级评价五星级现场”、“上海市质量奖”、“上海市物业管理优秀示范项目”和“上海市学生公寓‘六T’管理达标”等各类创建工作，在现场管理中融会贯通，自觉运用先进的管理工具和创新手段，结合天天检查评估，层层细化整改，公司上下时刻牢记服务准则，及时响应学校和师生们的需求，增强现场服务的便捷性，实现了

“服务标准化、作业专业化、产品定制化、营销品牌化、管理信息化、运营网络化”的企业现场管理“六化”目标。

四、环保生态化

整洁美丽的校园，带给了师生舒适温馨的学习、生活环境。浓厚的人文情

节、优雅的文化氛围，再好不过地诠释了科学化、精细化、专业化的学校物业服务管理真谛。一直以来，公司积极致力于开展“绿色校园”建设。一是在师生层面，通过配合校方开设“绿色校园”课程，开展校园环保活动，将校园文化建设与物质空间建设有机结合；二是在管理层面，通过构建校园环境管理体系，提高节能、节水、节地、节材水平；三是在环境层面，以垃圾分类工作为抓手，运用国际最新技术，结合新型垃圾处理环保设备，探索建立科学有效的垃圾分

类与处置模式，努力打造“零垃圾生态循环圈”，有效回收再生资源，营造美丽校园；四是在社会层面，通过把环保活动从校园引向社区和社会，承担更多“绿色环保、节能减排”的社会责任，提高学校的知名度和美誉度，为强化校企双方品牌建设，保持科技创新活力作出了有益的探索。

十八年的厚积薄发，使公司拥有了创新发展的勇气和信心；上海新一轮科技创新的发展目标，引领着全体员工投身于创新驱动的发展大潮中，为科技创

新注入源源不断的活力；东大物业人时刻不忘为业主师生真诚服务的初心，牢记科技兴企的新时代使命，直面科技创新浪潮，运用互联网、信息化管理平台、智能技术、移动应用等先进手段，全力打造智慧大学城，开辟一片绿色校园、智慧物业的新天地。持之以恒，把物业服务管理工作与校方“育德、育心、育身、育美”的教育方针有机结合，实现校企合作双赢，以“服务学校、传播文化”为己任，引领企业从优秀迈向卓越。★



沐改革春风，酬壮志凌云。厦门南强物业服务有限公司（以下简称“南强物业”）根植厦门大学，自2008年诞生的那一天起，始终牢记厦大校训，以拓荒者的姿态白手起家艰苦创业，服务校内外各类院校。

南强物业作为厦门大学的全资企业，厦大后勤集团的生力军。一直以来，南强物业全心全意助力厦门大学的双一流建设，矢志成为最值得信赖的学校物业服务提供者。

多年来，南强积累了丰富的后勤保障服务经验，为封闭式校园、行政办公区、科技孵化园区、运动场馆、工厂等综合性区域提供了专业化、标准化、智能化的物业管理服务，为构建和谐社会竭尽全力。

近年来，南强的服务领域全面拓宽。管理水平显著提高，公司对接的高尔夫练习场、厦门大学校史馆等重要场所管理独具特色，在业界首开先河，名列前茅。



文化的物业 教育的物业

党建引领企业各项工作的开展

1、深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，贯彻落实全国高校思想政治工作会议、全国教育大会、第26次全国高校党的建设工作会议精神和学校第十一次党代会工作部署，深化落实后勤集团党委、行政的工作部署，紧跟学校建设发展步伐，立足服务学校发展，围绕一切为了师生的服务理念，秉承“三服务三育人”的服务宗旨，健全党支部组织生活，从严教育管理党员、提高党员素质、增强基层党组织的凝聚力、战斗力，以学习党章、党规、习近平总书记系列重要讲话为主要内容，严格执行“三会一课”制度。

2、为加强员工的职业道德教育，培养职工爱岗敬业的精神和爱校荣校的情怀，结合实际工作情况，组织员工围绕党的十九大精神，各项目组织学习了“习近平在改革开放40周年讲话”；“培养社会主义建设者和接班人”主题学习教育；“抓党建促服务，看党报促提升”的党报学习；“一个国家、一个民族不能没有灵魂”；“组织收看纪念五四运动100周年大会”；“不忘初心、牢记使命”等等，以提升党员的政治素养。

3、组织多形式、有特色的支部党员教育活动和主题党日活动。以党建带动团建，党团活动相互结合，充分发挥支部



支部党员教育活动

主体作用。组织物业党支部全体党员、积极分子、办公室青年文明号成员组成志愿者小分队连续两年参加由厦港街道举办的全国助残日活动；在集团党委的支持下，公司党员、团员、青年文明号成员走出企业，积极与所在社区居委会党支部共建，定期开展主题当日活动，比如邀请厦门市荣誉市民、厦门大学外籍教授潘维廉教授做庆祝新中国成立70周年主题宣讲《我见外一老潘看中国讲座》，听取他30多年来与中国、与厦门、与厦门大学从结缘到热爱的故事，深入感受他对中国的热爱，通过他的新旧对比图，在其生动幽默的讲述中，结合自身经历

反应了中国和厦门的快速发展，让广大党员和群众更加热爱生活、增强美好生活的信心。

抓安全防风险，提素质强保障

1、勤练兵促保障，强意识保平安

重视员工持证上岗培训，提升公司各岗位安全上岗和规范性操作。开展各类安全知识、岗位技能培训。组织参加集团管理人员办公软件培训；各项目自主安排培训，管理人员编制流程、要点、课件，通过集中授课和现场指导，使各类岗位技能培训成常态化；坚持对一线员工进行安全技术培训，狠抓安全管理，定期组织安全知识专题培训，做好培训记录，有效提高公司整体安全生产管理水平，夯实安全基础。

为提升维序员的维稳、应急反应能力，确保事故发生时不慌乱，并按应急预案规程严格执行，公司各项目的应急演练常态化，经受住了严峻的考验，取得了不错的效果。

公司联合相关部门持续开展多种形式的反恐防暴安全防范实操演练、电梯

困人急救演练、地震疏散演练、防空演练、消防演练、火灾应急疏散处置演练等。

2、落实内、外安全要求，加强风险防范

南强物业根据各项目的实际情况，结合厦门大学后勤集团、厦门市建设局、厦门市物业协会对物业服务公司的安全工作要求，各部门全力配合学校、各兄弟部门、甲方等开展各项安全检查工作，排除安全隐患，将危险扼杀在萌芽阶段。

同时针对厦门夏季雨水较多的气候特点，平时加强防台防汛应急措施演练，提前布署防汛工作，储备防汛物质，加强24小时值班制度和各个岗位值班职责的落实，在力所能及的情况下，将风险降到最低。

3、“以竞赛促技能”寓教于乐

“服务创造未来”是南强物业的核心价值观，强化服务意识，提高客户满意率，不断提升员工的服务水平，是南强物业工作的重中之重。

南强物业工程部开展高效维修应急评比，不分昼夜，排除万难，为客户排忧解难，对客户的房屋设备检修、故障

排除、疏堵补漏及时到位，打造了一支快速响应、敢打硬仗的工程维修队伍。公司推行“以竞赛促技能”的活动，寓教于乐，开展员工技能竞赛。不定期举办“后勤队伍岗位技能比赛”，通过在竞争中比较，在竞赛中总结，学他人所长，补自己所短，既活跃气氛，又促进技能提升意识，践行了技能来源于实践，实践提升技能这一理念。

服务的提升为公司赢得各方赞誉，南强物业服务的海韵北区住宅小区获得福建省级物业管理示范项目及垃圾分类优秀小区；厦门大学翔安校区主楼群及学院项目、厦门大学嘉庚学院项目获得全国校园物业管理优秀项目。

团队建设助力管理效率提升

1、开展管理人员管理能力强化培训班，加强管理骨干团队建设。

为了进一步强化管理岗的管理水平，增强员工的业务素质及技能，公司组织举办了南强物业管理能力强化培训班，培训内容涵盖项目创优、绩效考核、业务洽谈、思维管理、人力资源、设施设备维护、物业管理的重点难点及解决办法等多个业务领域，由公司内部具有丰富实战经验的管理人员授课，内容丰富、引人入胜，贴合公司管理人员的培训需求。培训班的开展进一步促进了公司管理人员决策力、执行力的提升，加强物业项目管理骨干之间的经验交流，为发掘培养公司内培训师，搭建了职工成长平台，为建立标准化制度、争创一流服务打下坚实的基础。

2、管理畅通互动，理清脉络致和谐。

简化办公流程，建立办公室服务的标准化，公司职能部门本着“先思考、先发现、先解决”的服务理念，主动出击，开展“走进项目 主动交流”系列活动，



反恐防暴安全防范实操演练



企业文化，只为树立企业品牌，只为业主单位的一声赞许。“只要物业用心，随处画龙点睛”，南强物业的用心作为赢得了业主的高度评价。

以人为本 加强企业文化建设

通过与项目开展面对面交流，沟通工作上的结点及困难，探讨如何更好地为项目服务，为各项目解决实际工作中的重点难题，取得了较为显著的效果；办公室梳理并制订了各岗位工作办事流程，有效促进团队协作，强化内部服务，进一步增强职能部门服务业务部门的能力，提升管理效能。

用心思考 做文化的物业教育的物业

1、积极对接宣传媒介，倡导文化先行

厦门网、厦门市物业管理网、福建《东南物业》杂志、《厦门物业管理杂志》、中国教育后勤协会网、《校园物业管理》杂志等媒体刊发了物业公司的报道文章。

2、广泛宣传，加强企业文化建设

为加强南强物业的企业文化建设，凝聚企业文化，持续开展企业文化品牌创建活动。制作“厦大南强物业宣传片”，一周的拍摄时间里，摄制组分别赴公司20几个项目取景，用一个个细致入微的镜头语言诠释南强物业文化。展现公司

发展成果和积极向上的精神风貌以及丰富详实的企业形象、价值服务、业务信息，树立企业与员工的共同愿景，受到了行业、客户、社会团体机构的极大关注。

3、诚信当先、弱化资质

南强物业公司背靠厦大、有诺必践、讲政治、求共赢，一直以维护良好的企业形象和服务口碑为目标。在国务院决定取消物业服务企业资质的认定后，南强物业有幸成为厦门市思明区唯一一家协助建设局审核福建省物业服务企业信用评价系统的物业公司，并借此机会学习信用评价的标准，维持与政府部门的良性互动。经福建省建设厅评定，在福建省1079家物业企业中，只有十家物业获得AAA级的评定。

4、推行“如厕如家”的厕所文化

翔安校区物业部开展“如厕如家”的厕所文化建设。以翔安校区德旺图书馆为试点，以厕所文化创建作为切入口，开展“如厕如家”的厕所文化，让文明之风、文化之气在校园蔚然成风。这是公司作为校内企业反哺学校、感恩回馈的一项重要行动，只为塑造知恩图报的

1、通过开展员工趣味运动会、“共同托起明天的太阳”南强物业公司孕妈妈祝福活动、三月风采妇女同志舞蹈、排球等活动及比赛，活跃了氛围，增加了员工彼此之间的感情，让不同项目的员工感受到我们是有情有爱的一家人，而不是在外孤立无援的。

2、炎夏送清凉，点滴润人心。入伏以后，持续高温，为确保中考、高考前期准备工作的顺利开展及保证所有奋斗在一线的工作人员的身心健康，公司为一线员工购置防暑降温物资并送至员工手上，展现了公司心系一线职工，增强企业凝聚力。

3、注重人文关怀，积极发扬“一方有难，八方支持”的人道主义精神，为员工发起募捐倡议，公司领导层、党支部、工会代表多次到员工家中给予经济上的帮助和精神上的支持。

南强物业人用爱和责任凝聚成安宁与温暖，以“尚品、共赢、忠诚、用心”的经营理念，立志成为最值得信赖的校园物业提供者，时刻牢记以厦门大学为轴心，与客户、公司、员工、上级主管部门、政府、社会六方携手成长，崇尚品质、群策群力，分享收获、实现共赢。★

随着我国综合国力的不断提升,尤其在 2015 年中国提出了“一带一路”倡议后,“一带一路”沿线国家和地区高端人才的积极参与,中国吸引了大批“一带一路”地区留学生来中国学习。教育部制定的《留学中国计划》中指出:到 2020 年,全年在内地高校及中小学校就读的外国留学人员达到 50 万人次,使我国成为亚洲最大的留学目的地国家。留学生公寓作为留学生的第二个家,是留学生进行素质教育的重要场所,对留学生感知中国教育、了解中国文化有着潜移默化的影响。

近年来,辽宁龙源集团深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神,以十九大精神为指引,以新时代中国特色社会主义思想为行动指南,切实增强立德树人的使命感和责任感。以“服务育人、知行统一、传承文明、服务社会”为己任,坚持走高质量、彰显特色的内涵式发展道路,致力于留学生公寓服务品质的提升,解决高校后顾之忧,进一步促进高校留学生公寓服务工作的稳步发展。



新时代高校留学生公寓服务体系的构建

服务体系科学化

留学生公寓服务体系实现科学化就是要以留学生对公寓的需求为导向,责任到人,力求高效,实现无缝连接,确保流程顺畅,进而提升服务水平。

1、建立完善的服务体系。辽宁龙源集团结合多年的留学生公寓服务经验,建立了一整套完善的标准化服务体系《留学生公寓岗位服务指导手册》,指导手册有图片参照,有文字说明,有数据指导,确保了留学生公寓的管理标准、服务流程、卫生清洁、监督检查的标准化和规范性。公寓管理者为了促进留学生“管服”一体的新型服务模式,结合高校的规章管理制度印制公寓服务指南为每名留学生配发,并将公寓相关的规章制度内容分阶段、分主次、化整为零,通过微信平台定期发送温馨提示,将管理与服务有效融合。

2、确保安全的公寓环境。所谓外事无小事,安全问题永远是留学生公寓服务工作的重中之重。公寓管理者除利用微信平台、板报、宣传栏等加强安全知识宣传、加强个人

的防范教育外,同时在留学生公寓安装先进的电子门锁系统,先进的监控设备,利用技术手段 24 小时进行监控,实现人防、技防有效结合,牢牢铸就公寓安全底线。建立完善的留学生公寓突发事件应急预案,有效预防、及时控制和妥善处理留学生公寓各类突发事件,切实保障留学生的生命、财产安全和切身利益,保持公寓秩序稳定,维护公寓安全和公共利益。

3、打造专业的职业队伍。组建专业的服务管理队伍,加强员工系统培训。公寓管理者围绕提高服务水平的方针建立了员工培训制度,并制定培训的具体安排,要求工作人员不仅要有过硬的服务技能,还要掌握英语基本交流能力、国际礼仪、各国文化习俗、宗教信仰等知识,并整合以往优秀的服务案例对员工进行宣传培训。

服务理念人性化

充分关注不同来源国留学生的个体化差异和个性化需要,尊重不同的文化,包容不同的习俗,区别每个留学生的不同特

点和要求，进而提供相应的服务，这种量身定做的差异化服务是辽宁龙源集团人性化服务的主要内涵。

1、以人为本，尊重差异化需求。

留学生公寓管理者要主动热情地接近留学生并与他们交朋友，提供主动服务，取得留学生的认同和好感，消除因语言、肤色、地域、文化、背景等各方面的差异而带来的距离感，营造出一种家庭氛围，帮助留学生尽快融入中国社会，了解中国文化，学习汉语。只有走进留学生的内心世界，进行深层次的交流与对话，才能使留学生对公寓有归属感，把公寓当成他们异国的家。

2、突出主导，提供个性化服务。

建立留学生个人档案，充分尊重留学生的宗教信仰和生活习惯。为过生日的留学生发送祝福信息、赠送生日祝福贺卡及生日礼物，每个季度组织一次留学生生日聚会；通过微信平台 and 电子信息公告栏发送天气预报、活动通知、节假日问候等温馨提示；对留学生在校期间的各项活动进行拍摄、影像制作，作为留学生在学纪念提供给留学生；设有爱心服务箱，提供针线包、指甲刀、打气筒、手机充电器、电源转换器、日常维修小工具等留学生学习生活所需物品，使留学生感受到家庭般的温暖。

3、强化意识，倡导亲情化关怀。

留学生公寓的服务对象是来自世界各地的留学生，留学生公寓的服务宗旨是要把每一位留学生都看作是需要提供特殊照顾的家人、亲人，始终要用亲切、关爱的眼光关注留学生，预测留学生需求，及时提供服务。一个优美的动作，一个理解的眼神，一个亲切的微笑，一个充满尊重的手势，胜过枯燥乏味的说教，使留学生时刻感受到公寓工作人员亲



化的关怀。

4、思想引导，促进自我管理。充分发挥留学生的主观能动性，激发留学生的自我管理意识，在留学生公寓成立以留学生为主体的留学生公寓自我管理

委员会，相关规定均需要征求留学生公寓自主管理委员会的意见，充分尊重留学生知情权，听取留学生的意见和建议，推进留学生公寓服务工作向民主化、高效化和科学化方面发展。

服务模式创新化

1、手段创新，实现资源共享，提高服务水平。新媒体时代，将科学的互联网技术应用于留学生公寓服务中，形成“互联网+公寓服务”全覆盖的新格局。包括公寓信息管理系统、高清信息发布系统、电子门禁管理系统、留学生动态跟踪系统等，实现共建共享，保障留学生在信息获取和交流通道的多样性和有效性。通过信息化手段对大数据进行分析、整理，不但提高了公寓的工作效率，提升了服务质量，而且使管理更加科学规范。由此可见留学生公寓管理信息化将是未来我国高校留学生公寓管理发展的必然趋势。

2、理念创新，开拓留学生公寓校企合作新模式。现代高校留学生公寓管理改革，将留学生公寓管理服务纳入社会主义市场经济体系，建立“市场提供服务，学校自主选择，政府宏观调控，行业自律管理，职能部门监管”的新型高校留学生公寓管理体系。在高校后勤社会化管理的背景下，通过校企合作的新模式，使高校节省有限资源，精简机构，提高工作效率，同时转移高校用工风险，在某种程度上减轻学校的压力。

随着高等教育国际化的发展和教育水平的不断提高，未来会有更多的国际学生选择来华学习深造。留学生的多元化背景增加了公寓管理工作的复杂性，导致高校的留学生公寓服务存在一些不足。留学生公寓是留学生生活、学习、交流的重要场所，需要在实践过程中不断探索前进，辽宁龙源集团积累近二十年的公寓管理与服务经验，用积极的姿态，面对高等教育国际化带来的机遇与挑战，提升公寓服务质量，帮助留学生树立正确的思想，养成良好的生活习惯，创建良好的文化氛围，为高校留学生公寓管理与服务工作的发展做出新的贡献。★

（作者王金国，辽宁龙源教育产业投资管理集团常务副总裁；作者仲彦，辽宁龙源教育产业投资管理集团物业（公寓）管理有限公司常务副总经理）



广东宏德科技物业有限公司（以下称“宏德科技物业”）创建于1997年9月，是全国首批获得物业管理一级资质的企业。

经过二十多年的不懈努力，宏德科技物业已发展为极具特色的现代化物业服务企业。目前，宏德科技物业服务的项目遍及全国多个省份，服务的项目已超过700个，服务的面积超过1.2亿平方米（不含环卫类和工业园区项目），服务项目的类型涵盖多种业态。2019年，宏德科技物业入围全国物业服务企业综合实力500强。

在高校服务领域，宏德科技物业在全国物业服务企业中均居于领先地位，获“2019学校物业服务领先企业”、曾获中国教育后勤协会颁发“校园物业服务实体（企业）百强称号”、“校园物业服务特色单位（校园创新管理）称号”等荣誉。



有形物业 无限温情

高校物业服务的管理模式与亮点案例

（一）宏德科技物业高校物业服务的指导思想

坚持以人为本的服务理念，运用现代化的管理模式和方法，维护房屋及其设施设备的完好，为师生员工提供优质、高效、周到的服务，营造整洁优美、文明向上的良好校园环境，维护正常的教学秩序。

（二）宏德科技物业高校物业服务的管理模式

有深厚学校特点的“共管式”模式。宏德科技物业组建学校物业管理处，公司和校方双向共管方式，根据学校的自身特点及需求提供服务。物业管理处接受学校的业务指导，实行公司领导下的项目经理目标责任制。物业管理处内部实行垂直领导，组织机构设置的原则是精于高效、一专多能。

（三）宏德科技物业高校物业服务的亮点案例介绍

1. 创新管理制度，规范服务行为。建立完善了内容涵盖岗位设置、岗位职责、任务区分、工作标准、工作流程、评估细则、整改反馈等一系列适应校区和项目管理中心的规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、



联合学生会组织义工共创文明校园大扫除

有目的地稳步展开。

2. 与师生双向互动，管理与宣传结合。开展师生参与的活动，让师生及员工互动，服务与被服务对象直接交流，虚心听取师生的建议与意见，提高了服务者意识的同时，也让被服务者体验到工作的辛苦及劳动的光荣，让师生们对我们的服务多一分理解与支持。

主动配合学校各有关部门组织各种竞赛、讲座、表演等的文体活动和专题宣传。精心制作了宣传板，并分为物管专栏、学生专栏、张贴栏、内务检查公布等各个板块，也起到了很好



宏德物业驻佛大校区观光车



安保部月度培训

的宣传教育效果，力求做到思路灵活、形式多样、贴近学生，具有鲜明的时代感，又能让学生喜闻乐见，始终保持浓郁的文化氛围，处处体现青年学生生活活泼向上的精神风貌。

3. 加强节能宣传，开展修旧利废活动。

(1) 保洁员认真负责所管楼层的用水用电，根据天气控制公共部位电灯的开关，认真检查各区域卫生间水管阀门有无跑、漏、滴的现象，及时报修。

(2) 维修人员认真巡视检查所有机电供水设备，防止超负荷运转等现象引起的能源消耗，保障设备设施安全。

(3) 保安人员认真巡视检查夜间不关电灯、电扇、空调的教室和其他部位，作到及时开启及时关闭，做好有关记录。

4. 从细节入手，做有温度的贴心服务。在校区教学楼客服值班室添置了爱心医疗小药箱，药箱里配置了一些藿香正气水、清凉油、花露水等防暑降温 and 防蚊虫的药品，还有创可贴、云南白药、绷带、碘酒等常见的普通药品，以随时应对可能出现的各种突发情况。

对校园物业服务的经验分享

(一) 员工及管理者定期开展理论学习、加强业务培训，使员工的服务意识和自身素质得到不断提高。坚持技能、服务理念为中心的复合型人才培养模式要求，制定完整的培训体系，并将不断创新作为考核管理人员的重要依据。我们始终坚信：先有满意的员工，后有满意的顾客，并且多年来一直推行。员工的满意度会影响员工的敬业度，而员工的敬业度又与顾客的满意度之间呈正比关系。只有经得起考评的团队，才是真正优秀的团队。

(二) 建立现代化工作平台、节能降耗，管理效益明显提高。

项目管理处建立了公共投诉平台监控体系和校区报修平台体系。通过平台分配人员重点维修多发区域、及时监控反馈信息、节能减排及时制止浪费现象、让投诉有门、维修有人成为畅通大道。

(三) 在维护公共秩序中，保持高度警惕，加强平时检查，把安全防

范放在第一位，及时发现和排除事故隐患，预防为主，防治结合。

（四）全面推行科技型、“零干扰”型、环保型、安全型和科学化、规范化清洁管理。

（五）“立标杆，树先进”。总公司鼓励各学校项目争做标杆，采用内部评比、竞争的方式，激发各项目团队的战斗力，并定期安排各项目管理层到优秀项目学习考察、交流。

（六）因地制宜，服务创新。充分利用互联网为辅助手段，做好对员工的管理工作，同时加强与校方及师生间的相互交流，时刻了解他们的需求，在管理理念上由传统物业模式不断向以满足师生需求与发挥育人功能并举的现代校园物业模式转型。充分利用校园学生聚集的优势，以建立学生骨干微信群或公众号的形式，将人人爱校区的理念不断扩大，让师生共同监督校园的清洁、绿化、维修及安全等工作。

（七）科学建立规范化、标准化管理制度。物业管理服务基本上由公共设施设备维修服务、公共秩序维护服务、绿化养护服务、保洁服务、社区文化活动等几部分组成，具有工作程序的重复性和服务内容的共同性。标准化的重要功能就是对重复发生的事物尽量减少不必要的劳动耗费，并且促使以往劳动成果的重复利用。驻南方医科大学项目物业服务中心在物管服务中坚持实行标准化管理，精心策划和设计每一个工作程

序和标准。建立完善了内容涵盖岗位设置、岗位职责、任务区分、工作标准、工作流程、评估细则、整改反馈等规章制度。这其中的工作标准，评估细则可以使员工自我检查，自我对照，自我剖析；工作流程，可以使员工的服务过程得到规范，从而提高服务质量；整改反馈，

可以使中心时刻掌握问题的整改情况，可以促使员工自觉整改。严格实行绩效考核制度，培养员工的标准化理念和习惯。经过组织员工对标准化知识的培训学习和实践，员工从心理上与行为上均产生很大变化，思维定式受到了极大的触动，行为方式与以往有了明显不同。★



消防演练培训



节能减排培训

中航物业开学季——最美不过遇见你

扬手是春，落手是秋，一扬一落之间，迎来了新一圈年轮的九月开学季。新的学期，新的起点，一批即将开始新人生航程的学子，满怀着憧憬踏入与中航四年携手同度的美丽校园。为了给学生们营造更好的学习和生活环境，中航物业高度重视开学迎新季的相关服务，为保障学生安全、有序、文明的开启新学期的美好生活，中航物业全力以赴为学生提供一站式服务，从暑期的未雨绸缪开始，到迎新前的充足准备，再到迎新现场的优质服务，致力给学生最新的开始和最好的体验。

一、暑期的未雨绸缪

暑期的中航物业人迎来了更为忙碌的时刻，工程师傅利用暑期放假时间，集中系统的对设施设备进行保养，为开学后广大师生的用电做好保障。同时，宿管阿姨也在学生离校后对宿舍进行全方位的清理及检查，为新学期学生的入住提供温馨而又舒适的小窝而努力着。

中航物业的维保工作事无巨细，从清点工具和分配工作任务开始，在宣读《供配电系统安全操作规程》和工作票后断电，工程师傅便开始了井然有序的

保养工作，打开机箱，取出电柜，或是用刚洗净拧干的拖把轻拂高压开关柜外表的浮灰，或是用电吸尘器清理变压器本体内部间隙的灰尘，或是用干抹布和小刷子抹干净高压开关柜外表、高压电缆外表、瓷套管、母排。每个配电房保养全程大约需 150 分钟，在这漫长的过程中除了密闭的空间，还要面对密密麻麻的线路，但是我们的工程师傅依然用最严谨细心的工作态度轻抚着配电房里的每一个机箱电柜，直到保养结束，供电系统再次正常运行。

鸟不高飞，不知蓝天之阔。人不远行，不知世界之大。当工程师傅被汗水浸透衣背仍专注工作的画面交相呼应的映入眼帘时，你将对物业获得重新的感知，修灯打扫卫生的物业刻板印象将随之而逝。

二、开学迎新前的充足准备

花开堪折直须折，莫待无花空折枝。中航物业不做思想的巨人，行动的矮子，



工程师傅正在作业



校园小巴

为开学迎新定制精细化的迎新方案，确保迎新工作能够做到万无一失，在学校工程检修的基础上，对环境也能进行了翻新清理，给新学期的美好建设添砖加瓦的同时，中航高校独具特色的教辅服务、场馆服务及校园小巴等也在开学迎新前做足了充分的准备。中航物业人以饱满的精神蓄势待发。

中航物业人在迎新方案的提前宣贯下，相互默契的配合，环境部门对会场全方位打扫后，对地板抛光打蜡，并不间断地安排值班人员保持地面的干净与整洁，同时对高空玻璃进行全方位清洁时刻以一流的高标准守护着校园的整洁。绿化消杀部在暑假期间集中的对校园的绿植修剪清理及移植，特别针对校园修剪难度大的绿植树木，采用高空作业的方式将校园众多的树木进行修枝剪叶，并针对校园环境特性进行消杀计划，为暑期归来的学生及报道的新生，提供最好的校园体验。工程部对全校的各类设施设备进行检修及巡查，为新生入住及开学各类迎新活动提供正常的运行保障，也为开学后教学秩序的正常运行做足准备。教务部对电教设备进行检查和维护，同时为老师增添日常教学工具，为广大师生体验良好的教室学习氛围做好贴心的准备。场馆人员齐心协力清移场馆设备，为开学典礼的场地做好保障，同时检查场馆各个角落的设施，做到无死角的及时报单维修，为学生提供最好的盛大的开学典礼体验感。在各方准备就绪的情况下，会务人员提前进入典礼现场整理座椅、摆放手册、放置空调毯及饮用水等贴心式服务，时刻体现中航物业人本的核心价值理念。

与此同时，为营造温馨、愉快的校园迎新氛围，中航物业人精心策划迎新



迎新摆渡车



助导团

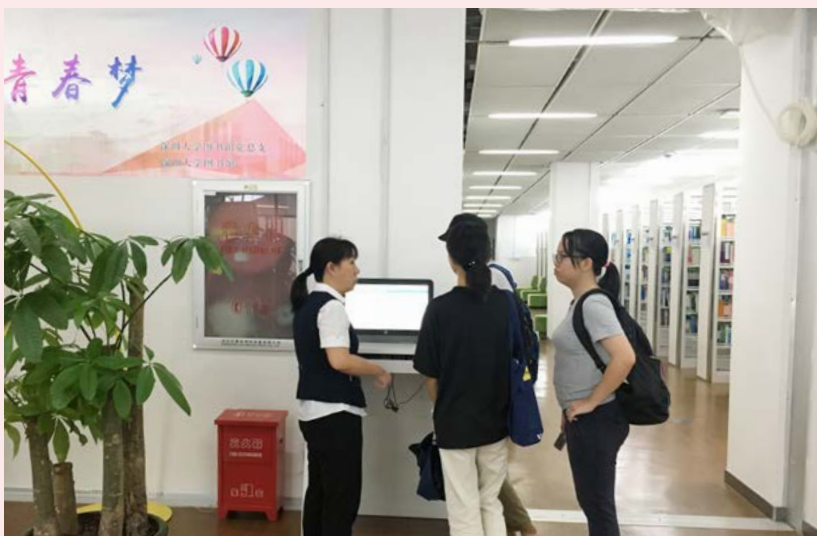
现场，张贴道路指引标识，悬挂横幅等花式现场琳琅满目，同时还贴心提供免费行李摆渡车，中航高校不同风格的校园免费摆渡小巴车，与中航高校的“蓝精灵”小巴司机交辉，真是让人眼花缭乱的的同时又温暖无比。

三、迎新现场的优质服务

开学典礼当天，或是带着家人的期望与嘱托，或是带着对大学时光的美好憧憬，接过来自祖国各地陆续来到报到学子中的行李，中航物业人便成为学子



免费行李寄存



图书馆服务

未来四年里新的家人，中航物业人面对朝气蓬勃的家人，个个战斗力满满，化身“波波大力士”，为开启大学美好生活的新生们扛运行李，就连细声细语的

会务小姐姐面对声势浩大的新生们也个个提高分贝，为他们指引道路、发放手册、登记信息等等咨询与帮助，当然还有默默守候在自己岗位每一个中航物业人的

默契配合，使承载着广大师生及家长希望的开学典礼有条不紊的开展中，万事俱备，话不多说让我们一睹迎新当天的盛况。

1、迎新报道

面对新生与家长们络绎不绝的到来，中航物业“强大”的助导团，天气炎热，仍然坚持岗位，你们想知道的我们都会尽我们的能力帮助你们，从此我们就是“一家亲”。

2、免费行李寄存

行李寄存处的物业小哥帮助学生提重行李，登记人员提醒学生拿好贵重物品等具体注意事项 被汗水浸湿衣裳的工作人员，炎热的天气和高强度的工作让他们湿透，但是依然耐心为学生办理寄存。

3、宿舍小家

从登记学生信息、领取寝室钥匙到学生顺利入住，这一切，都有宿舍管理员们的陪伴。口干舌燥时，还有宿管小姐姐递上清热解暑的凉茶。宿管员深夜加班整理宿舍钥匙，保证钥匙独立包装分发新生，确保了新生顺利入住。

4、图书馆

图书馆的物业人给新生介绍图书馆各项服务、功能，并指引新生领取图书馆为他们准备的大礼包。

结束语

初次见面，背井离乡的你，在这样一个充满未知的城市里，不要暗自惆怅，不要害怕陌生，因为从这个夏天的相遇开始，我们将会不离不弃，伴你度过大学的美好时光。★

（中航物业供稿）

以人文服务擦亮军运盛事的高光时刻

保利物业助力军械士官学校圆满完成军运赛事重任

2019年10月27日，第七届世界军人运动会在武汉完美落幕。

在军运会闭幕前3天，保利物业项目团队收到了一封来自士官学校的特别感谢信，为公司在服务军运会的战绩上又添上了重要一笔。截止至今，保利物业收获了军运各单位共计12封感谢信，以及十多家媒体的专题报道。高度认可的背后是1000余名保利物业人员月不眠不休持续奋战的结果。

保利服务助力军运

中国人民解放军陆军工程大学军械士官学校，位于武汉东湖新技术开发区珞喻东路42号，占地面积1200亩。学校主要担负全军军械士官和部分技术兵的培训任务，还担负部队军械干部及士官的短训、轮训、函授教育和外军留学生的培训工作。从2019年9月1日起，保利物业成功接管了军械士官学校的物业服务。

军械士官学校不仅是国家培养军械装备保障士官人才的院校，今年在武汉举办的第七届世界军人运动会，还给它赋予了新的使命——作为军事五项越野跑项目的重要赛场。

面对在管项目的重要任务，保利物业针对赛场及高校，全力做好保障工作——包括协助武警对进出嘉宾卡口、重点区域24小时专人值守、车辆管理、



设备检查

工程抢修与赛场内外清洁。借势本届军运会，保利物业携红色服务登临世界舞台，以政府需求为首要导向，从实际问题出发，破解服务难题。

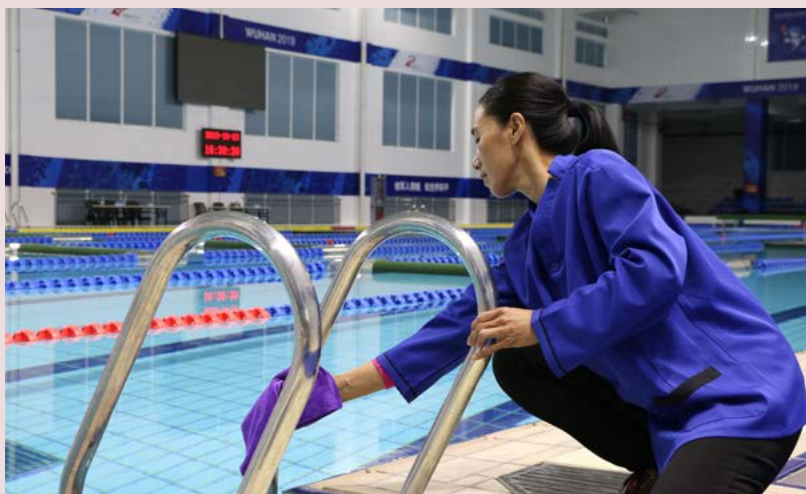
人文保利 服务中国

24小时待命，做好服务保障

兵马未动，粮草先行。在军运会正式开幕之前，保利物业先后举行了5场大型综合培训和5场专业化培训，开展了3场应急演练演练。从日常服务到校区环境，从设备检修到应急处理，每个步骤，每个细节，反复推敲、查漏补缺、强化升级，为武汉军运会全力护航、圆

满交卷。

从10月开始，保利物业项目团队就以办公室沙发、食堂桌椅等作为行军床，24小时各个岗位随时待命，将军人的行动准则严格落实到工作中，公区、场馆内的清洁及维保远远超出了与院校签订的二级标准，已经达到了酒店级别的一级标准。为了保障运动员在学校进行比赛期间不被打扰，保洁员从每天早上6点就早早开始一天的工作，不放过学校比赛场地每一个“死角”，同时主动提升了作业频次和保洁范围，有效保证了比赛项目的顺利进行。除了不断优化基础服务的同时，保利物业也将人文服务基因融入日常工作当中，工作期间每当



环境清洁



垃圾清运



前往奥运村和全运村学习

遇到运动员时，保利物业人都会微笑礼让，给选手留下一个“零打扰”的备赛氛围。

资源调配，快速反应

如同行军打仗一般，保利物业人在备好“弹药”的同时，也时刻准备奔赴一线。

10月17日，军运会开幕的前1天，保利物业军械士官学校服务团队接到了来自校方的重要任务，要求配合清理军运军事五项场馆赛前提标所产生的大量工程建设废弃物。应急受命，保利物业2小时配齐铲车等专业清理工具，团队55人全员到岗，连续作业13小时，共清理90立方米的垃圾。物业团队快速的响应和高效的执行保障了比赛的顺利举办，同时也获得了校方的高度认可。

中国标准输出

用军人的高标准，服务军运的高规格

11月7日，中共中央总书记习近平对第七届世界军人运动会成功举办作出重要指示，“湖北省及武汉以高度的政治责任感精心组织，精益求精，广大市民以主人翁姿态热情参与、积极奉献，为军运会圆满成功做出了重要贡献。”

国际军事体育理事会主席赫尔维·皮奇里洛也在致辞中表达了充分认可，他说，“本届军运会是一次历史性的军运会。同时也特别感谢了军运会背后默默付出的工作人员。”

本届军运会中，保利物业不仅服务着中国人民解放军陆军工程大学军械士官学校军事五项越野跑项目，更是以“军运村官方指定后勤服务商”的关键身份，为军运健儿们提供着国宾级的后勤保障服务，同时承担起了江夏大花山户外运动中心三大项八小项定向越野项目的后勤保障服务。

在此次军运会的后勤服务中，为达成“零失误、零打扰、零干扰”的服务

目标，从2018年9月开始，保利物业在全国范围内筛选与调配精兵强将，迅速建立起一支近千人的精锐团队。并组织专家团队奔赴全国各大城市，实地考察奥运会、亚运会、全运会等大型赛事，摸索、学习与对标出一套服务国际型赛事、高规格、专业化的“东方国宾式”服务准则。并输出了一套近20万字的军运物业5+1服务体系。

从一线巡逻岗到设施设备维修师，从基层服务员到统筹指挥者，保利物业军运会服务团队的退伍军人率高达80%。

用军人的高标准，服务军运的高规格。保利物业践行央企责任，把军人的标准，融入到服务标准里；把军人的作风，融入到服务人员的培训中。在园区，保利物业人独特的东方服饰让运动员印象深刻，只要看到保利物业人，一定是两人成行三人成列，一定是面带微笑向人问好的。

以军旅基因助阵，秉承着“保其国，利其民；保其念，利其志”的责任央企信念，保利物业将人文服务精神内化于心，外化于行，不仅在企业内部推行军队式的严格管理，也将“人文服务”深刻融合进军运服务的各项工作之中。

保利物业价值服务持续输出

军运会成功闭幕，保利物业将军运服务标准延续到学校日常服务中。为使得9000多名学员拥有一个良好的学习生活环境，保利物业将服务重心聚焦于人的感受，从学校实际需求出发，根据学校的自身特点，“量身定制”了服务管理模式，同时摸索符合学校特点的“共管式”模式，让服务更高效。

在维护保养方面，采用“综合监管”模式，公布报修电话，通过日常的巡查以及学员报修等方式，及时解决问题。同步保利物业将报修信息并入保利物业ERP物业管理系统，通过数据分析，以周报和月报的形式为校方提供及时的维修信息，协助校方制定更加合理的预算开支。同时，根据报修数据集中整改平

时损坏率较高的门锁、照明灯、走廊地板等设施，从而摒弃以往“打补丁”的维修方式。

在详细了解学校情况并整理了相关资料后，项目组第一时间与校方沟通，拟定了一份详细的工程整改计划表，准备将各项维修工作列入工程专项业务，有计划的进行维护工作的开展。

在日常维修工作中，针对学员们报修时间与维修人员上下班时间冲突的问题，保利物业及时调整了部分维修人员的工作时间，专门成立了上门维修服务队，待学员们下课后再到学生宿舍进行检查维修，很好地解决了以往“维修难”的问题。

在环境保洁方面，充分考虑垃圾投放的便利性并结合目前武汉现行的城市管理规定，与校方进行多轮沟通，规划清运时间和清运动线，通过有效的管理着手持续改善校园环境，将原有的大型果皮垃圾桶替换成更加清洁的垃圾分类果皮箱，并提高清运频次，将园区所有垃圾进行分类处理。在美化环境的同时，与城市发展接轨，提升学员垃圾分类的意识。

从接管至今，保利物业对影响学校正常运营的各个方面问题点进行评估，

对教学区和学员居住区进行主动巡查，逐项建立专项工作整改计划表。同时与院方保持沟通，着手将工作进行模块化，有计划的开展日常服务工作。

大物业 新服务

保利物业助力美好校园

围绕国家发展战略，保利物业一直探索着未来物业的各种形态，以同行者、开拓者、前瞻者的姿态，不断打破服务的范围与边界。

深耕物业行业23年，保利物业已成为坚守服务品质、不断拓展服务外延、创新管理模式的央企物业标杆。23年的时光淬炼，在不断地摸索与实践，保利物业始终以“人文保利，服务中国”作为服务主张，助力中国社会基层治理。

在今后的校园管理中，保利物业将延续在院校管理方面的丰富经验，根据学校发展需求，嫁接保利多元产业资源，助力学校整体资产的保值增值。同时，主动贴近师生落实人文服务，协同校方共同制定符合学校要求的规范化管理，努力营造一个良好的教学生活环境，协助提升学校的规格和品质。★

（保利物业供稿）





·校园故事·

CAMPUS STORY

铅华洗净 珠玑不御——送水工的背影

文 / 皇琴 许可嘉



栉风沐雨，春华秋实，又是崭新的一天，寝室斜对着的楼梯上又是那个熟悉的背影：肩上扛着、手上提着大桶纯净水，穿着被汗水浸透了的工装，黝黑的脖子上、胳膊上是不断渗出的汗水。

后勤送水工，一个个浸满了汗水的平凡背影，却塑造了一份不普通的职业操守，刘品权的背影就是其中一个。

刘品权，2007年进入嘉兴学院后勤服务集团，12年来一直从事桶装饮用水的配送服务工作。送水员这份工作不仅需要充沛的体力和耐力，更需要吃苦耐劳的精神和良好的服务意识，在他宽阔而坚硬的肩膀上，不仅担负着桶装水的重量，而且承载着对嘉院师生的责任。

只为送你一丝甘甜

每日数以百计的上下楼，每次都要负担大约80公斤的重量、把每一桶水送到对应的寝室、敲门换水，刘师傅日复一日重复地做着这些工作，一干就是12年。不论是炎炎酷暑，还是寒风凛冽，都不能阻挡他送水的脚步，“让师生们

早点喝上水”是刘师傅坚守了12年的信念。见到刘师傅时，他正赶着要去给各宿舍（公寓）楼的学生送水。刚到宿舍楼下，刘师傅就将车上的水一桶桶卸下，每次都扛着两桶水上楼，虽然很重，但是刘师傅的脚步却丝毫没有变缓，来回不过两趟，刘师傅的后背早已被汗水浸湿。一趟又一趟，我们目送着他的背影渐渐隐没于黑黢黢的走廊里，看到的是一名送水工对全校师生的坚守与付出。

坚守信念步履不停

由于常年负重攀爬楼梯，给刘师傅的肩膀、手臂和膝盖带来了不同程度的损伤，每逢阴雨潮湿的天气，这些关节就开始隐隐作痛，但刘师傅总是默默忍受着，他从不抱怨，与人交谈时，脸上总是挂着淡淡的微笑。不经一番寒彻骨，怎得梅花扑鼻香。由于刘师傅的工作表现突出，曾多次被后勤服务集团评为优秀员工，也被推选为后勤服务集团双代会代表，他还荣获了后勤服务集团“服务之星”荣誉称号。

爱岗敬业守望初心

对于校园送水这份工作，刘师傅全心全意奉献着，总是将师生的饮水需求摆在第一。在供水站实行区域包干制后，刘师傅主动要求负责全校配送路程最远的宿舍（公寓）楼和学院。无论天气多么恶劣，只要接到送水任务，他就毫不犹豫地骑着车子去送水。工作十余年，刘师傅每个周末都坚持加班为师生服务，寒暑假也坚守在送水岗位；每逢开学或小长假归来，订水数量较大时，坚持送水至晚上十点，毫无怨言，只为给嘉里

师生送去一桶桶甘甜的水。

平凡中见伟大，朴素中见真情。正是刘师傅的坚持，滋养了嘉院的莘莘学子；正是刘师傅的奉献，彰显了嘉里亲情的可贵；也正是这样一位平凡的送水

工，扛起了生命的伟大意义。数十载风尘仆仆，你若盛开，清风自来，今后的每一天，愿刘师傅依旧铅华洗净、珠玑不御！感谢您，刘师傅！★

（作者皇琴、许可嘉来自嘉兴学院后勤服务集团）



粗缯大布 腹有诗书

记杭州电子科技大学宿管汤杏芳

杭州电子科技大学的一名宿管阿姨受学校邀请，担任学校写作公开课的老师。据了解，虽然只有小学文凭，但该宿管阿姨常年坚持写作，是浙江省网络作家协会的会员，曾6年写6部小说，共计200多万字。

宿管阿姨圆教师梦

汤杏芳是杭州电子科技大学的一位宿管阿姨。提起汤杏芳，杭州电子科技大学的学生们并不陌生。近日，她有了一个特殊的新身份——写作课教师。

“写作与天赋有没有关系？有了天赋，写作时会觉得容易一些。但天赋不是万能的，需要不断去积累与学习。”11月7日，汤杏芳身着一袭墨绿色长旗袍，在讲台上说。

据悉，汤杏芳所教的课程是公开课，名为“写作与沟通”系列课，一学期共8节，讲课老师有8位。每周，都由一名老师单独授课。11月7日，汤杏芳教的是该系列课程的第三节课，主题是“粗缯大布，腹有诗书”。“这个主题选自苏轼的一首诗，意思是虽然身着布衣，但也不影响我们饱读诗书。”汤杏芳说。

在课堂上，汤杏芳看着台下学生们的真切眼神，毫无保留地分享着自己的写作经验与技巧。为了让学生更容易接受写作知识，她用了不少比喻作为引子。

“你们一定看过鱼肉和鱼骨架的样子。写作就像是画一条鱼，鱼大骨是（写作的）主线，我们把旁枝末节都用颜色丰满起来，才能让鱼骨充满鱼肉，最终变成鱼的样子。”汤杏芳说，“当老师是我以前的梦想，但后来我当了宿管。现在，

很开心圆了老师梦。”

在此次写作系列课里，汤杏芳除了担任老师以外，还当起了学生，去旁听其他老师的课。“小学毕业后，我没再系统地学过写作了，后来都是靠自己摸索。这次的前两堂课，是两位写作名家上的，我都去听了。下面几节课，我还打算去听。”汤杏芳笑着说。

6年完成200万字创作

汤杏芳今年50岁，出生在农村。读小学时，她便对写作产生了浓厚的兴趣。小学毕业后，她开始务农种地，写作成为保留下来的唯一爱好。

在工作之余，汤杏芳用文字记录点滴，表达情感的同时也用文字治愈自己。渐渐地，写作变成汤杏芳每天的习惯。白天工作时，汤杏芳利用午休时间或是路上通勤的时间记下随笔；工作结束后，在家里也不忘写作。6年时间里，她写下了6部中长篇网络小说，总共约200多万字。

汤杏芳的网络小说在杭州电子科技大学走红后，学校里的老师也开始读她的文章，还给予了很高的评价。“第一次读她的小说时，我以为是一位专业作家写的，文字凝练，不拖泥带水，有很强的自传色彩，后来知道是汤杏芳写的。”杭州电子科技大学人文与法学院教授王国枫说。

多年来的坚持，让汤杏芳终于收获了惊喜。2018年，汤杏芳收到浙江省网络作家协会邀请，成为一名会员。在得到消息的当天，汤杏芳激动地哭了：这么多年的写作，她终于获得了肯定！



学生们的“知心”阿姨

虽然加入了浙江省网络作家协会，但汤杏芳并未放弃学校的宿管工作。目前，她在杭州电子科技大学管理4栋研究生宿舍，共计500个寝室，2000多名学生。

即使仍在写作其他作品，汤杏芳依旧对宿管工作全力以赴，她也将自己更多的时间放在了宿管工作上。“认识每一个学生都是我的缘分。宿管工作是学生、学校对我的信任。这个工作是不能随便对付的，虽然还在写作，但我不能懈怠，我要在二者之间找平衡点，不本末倒置，影响本职工作。”汤杏芳说。

在学校里，汤杏芳的幽默亲切，受到学生们欢迎。作为一名宿管阿姨，汤杏芳很少主动找学生交流，“如果宿管阿姨主动叫一个同学过来的话，可能会让学生以为自己犯了什么错，会吓到他们。”

在管理学生的寝室生活之余，汤杏芳也是学生们的“知心”阿姨。很多学生有了烦恼，都会找她来倾诉。这对汤杏芳来说，不是压力，而是信任。

常年与年轻人们在一起，已近退休年龄的汤杏芳笑称自己时常忘记年龄，“退休后如果有机会，还要在学校继续工作下去，做学生们信任的宿管‘汤阿姨’。”★

（稿件来源：《北京青年报》）

资讯

INFORMATION

国家发展改革委等 15 个部门 联合发出倡议动员全社会力量共同参与消费扶贫

为深入贯彻习近平总书记在解决“两不愁三保障”突出问题座谈会上关于“组织消费扶贫”的重要指示精神，响应党中央、国务院关于深入开展消费扶贫助力打赢脱贫攻坚战号召，进一步凝聚起全社会力量共同参与消费扶贫的强大合力，助力贫困群众稳定脱贫和贫困地区长远发展，11月8日，国家发展改革委联合国务院扶贫办、中央和国家机关工委、教育部、财政部、农业农村部、商务部、文化和旅游部、国务院国资委、中央军委政治工作部、全国总工会、共青团中央、全国妇联、全国工商联、中华全国供销合作总社，发出了《动员全社会力量共同参与消费扶贫的倡议》。

《倡议》指出，各级党政机关、国有企事业单位、群团组织、金融机构、大专院校、医疗单位，对消费扶贫起着重要的引领带动作用，要将消费扶贫纳入定点扶贫和结对帮扶工作内容，在同等条件下持续扩大对贫困地区产品和服务消费。有关部门要结合军队帮扶工作积极主动参与消费扶贫。东部等发达省市是推动消费扶贫的重要力量，要引导当地企业到贫困地区建设生产基地，积极购买受援地产品和服务，组织到受援地旅游，与受援地建立长期稳定的产销衔接关系和劳务对接机制。广大民营企业、社会组织和个人是消费扶贫的重要支撑，应大力传承发扬中华民族扶贫济困的传统美德，帮助贫困地区做大做强特色优势产业，持续扩大对贫困地区产品和服务采购规模，为帮助贫困群众稳

定脱贫奉献一片真情。

消费扶贫是社会各界通过消费来自贫困地区和贫困群众的产品与服务，帮助他们增收脱贫的重要方式，是社会力量广泛参与扶贫、助力打赢脱贫攻坚战的重要途径和举措。为深入贯彻习近平总书记在解决“两不愁三保障”突出问题座谈会上关于“组织消费扶贫”的重要指示精神，响应党中央和国务院关于深入开展消费扶贫助力打赢脱贫攻坚战的号召，推动社会各界积极履行社会责任，促进贫困群众稳定增收，我们共同发出如下倡议：

各级党政机关、国有企事业单位、群团组织、金融机构、大专院校、医疗单位等，是消费扶贫的关键力量，在消费扶贫中起着重要的引领带动作用，要进一步提高政治站位，切实加强组织领导，深入挖掘自身潜力，不断创新政策举措，将消费扶贫纳入中央单位定点扶贫和地方各级结对帮扶工作重要内容，在同等条件下持续扩大对贫困地区产品和服务消费。有关部队特别是驻贫困地区部队，要结合军队帮扶工作，积极主动参与消费扶贫。

东部等发达省市是消费最旺盛、最活跃的地区，是推动消费扶贫工作的重要力量，要进一步发挥好东西部扶贫协作和对口支援等政策机制作用。东部等帮扶省市要利用技术、产业、资本、市场等优势，引导企业到贫困地区建设生产基地、兴办农产品深加工企业，积极购买受援地产品和服务，组织到受援地



旅游，与受援地建立长期稳定的产销衔接关系和劳务对接机制。受援地要加快调整优化农业产业结构，提升农产品质量、扩大供给规模、提升品牌效应，满足高品质、个性化、多样化需求。

广大民营企业、社会组织和个人是消费扶贫的重要支撑，对扩大消费扶贫规模、确保消费扶贫可持续具有重要作用。广大民营企业应切实履行社会责任，依托“万企帮万村”精准扶贫行动，帮助贫困地区做大做强特色优势产业，持续扩大对贫困地区产品和服务的采购规模。社会组织应发挥在各自领域的影响力，组织动员各类力量参与消费扶贫，积极为贫困地区出谋划策。作为中华民族大家庭中的一员，每位公民都应大力传承发扬扶贫济困的传统美德，为购买来自贫困地区的农产品贡献一份力量，为帮助贫困群众稳定脱贫奉献一片真情。

涓涓细流，足以汇成江河；绵力齐聚，定能众志成城。我们坚信，在全社会的积极参与下，消费扶贫一定能够在助力打赢脱贫攻坚战中发挥更加重要的作用，广大贫困群众也一定能够早日稳定脱贫、增收致富，与全国人民一道迈入小康社会，一起共享国家改革发展成果。★

安徽省教育厅大力推进高校食堂面向贫困县 采购农产品和消费扶贫

10月18-19日，安徽省教育厅在金寨县召开“面向采购”和消费扶贫现场交流会议。中国科学技术大学、安徽大学、安徽农业大学和安徽建筑大学等11所高校的分管领导、学校工会组织及后勤管理部门负责同志，部分从事高校餐饮和物业服务的企业负责同志，以及金寨县有关部门、有关乡镇和部分农业企业代表，共100余人参加会议。安徽省委教育工委委员、省教育厅副厅长解平到会并讲话。

解平在讲话中充分肯定了高校食堂面向贫困县采购农产品和消费扶贫工作取得的成效，分析了这项工作面临的困难和问题。解平指出，“面向采购”是精准扶贫精准脱贫的创新举措，是教育扶贫的重要任务，也是消费扶贫的重要内容，是一件大事，也是一件难事。各地各校一定要提高政治站位，落实主体

责任，把工作落实做细，结合正在开展的“不忘初心、牢记使命”主题教育，进一步提高认识，加强领导，力戒形式主义和官僚主义，克服畏难情绪和观望倾向，真抓实干，务求实效。工作滞后的高校要主动担使命、找差距、抓落实、见行动，认真学习借鉴先进学校的典型经验和创新举措，实现“面向采购”和消费扶贫的新突破。

解平就下一步工作提出要求，一是坚持“政府引导、市场运作”的原则，落实主体责任，建立分工协作机制；二是扩大采购范围，增加采购数量，拓展采购形式，推进消费扶贫工作向纵深发展；三是多措并举，加强供需信息平台建设，开设直销窗口，设立展示专区，真正建立起高校与贫困地区稳定长效合作机制。

金寨县人民政府和农业农村局负责

同志分别介绍了脱贫攻坚和农业产业发展情况；安徽大学、安徽农业大学和企业代表分别做了交流发言。会议解读了《关于大力开展消费扶贫助力大别山革命老区脱贫攻坚实施方案》。中国科学技术大学等高校和部分服务高校的企业分别与金寨县农业企业签订了采购意向协议。

会前，与会人员参观考察了金寨县供销e家、先徽食品、瓦大农业科技等企业生产基地。会上集中展示了金寨县200多种农副产品，并进行了洽谈交流。

据悉，安徽省“面向采购”与消费扶贫工作实施以来，全省高校（含独立学院和民办高校）累计采购总量2446万公斤，采购总金额11053万元，初步探索出一条“农校对接”、消费扶贫的新路。得到省委省政府领导的充分肯定和高校及贫困县的好评。★

浙江工商大学后勤食堂 推出“早鸟窗口，免费早餐”活动

为鼓励学生养成早睡早起的健康作息习惯，浙江工商大学联合后勤管理处推出“早鸟窗口”活动：每天早起到食堂用餐的前50名学生可以在早鸟窗口抽奖领取免费早餐一份。这一举措深得学生支持，也激励着学生们养成良好的作息习惯。

许多同学反映：“并非冲着一份免费早餐去，只是想给自己一个改变睡眠的理由”，餐厅经理说道：“激励效果很明显，50份早餐15分钟就能领完，

平时6:30寥寥无几的食堂，现在6:15就有许多同学排队等餐了，有些同学抽到自己爱吃的早餐，开心的不得了，他们开心，我们也开心。”

现在很多学生喜欢“熬夜”、“赖床”，经常睡到很晚直接省掉早餐，最终的结果是给学生身体和学业带来双重危机。培养一个良好的作息习惯是一个长期的过程，一顿免费早餐的诱惑力恐怕难以持久，得靠同学们自己的意志力强化早睡早起。



早鸟活动是成功的，它成为很多同学改变生活习惯的契机。也体现了高校后勤实实在在为学生考虑的贴心敬业。★

机械化操作助推高效能服务 明德物业黑龙江城市公司全面实现机械化除雪

“瑞雪兆丰年”，随着冬天的到来，全国普遍开始了降温入冬的过程。在东北一带，气温的骤降随之带来了大范围的降雪。11月17-18日，吉林、黑龙江省内大部分地区遭遇暴风雪天气，大雪倾城。当人们还在睡梦中时，黑龙江各服务中心以雪为令，第一时间启动除雪应急预案，操纵着各式清雪机械出动，开始浴“雪”奋战。

机械化除雪保通 ——“横扫千军”的力量

“以雪为令、雪中路通、雪停路畅”，17日大雪降临东北大部分地区，接到除雪任务后，黑龙江城市公司各服务中心立即安排人员出动，派出扫雪车、铲车、滑移机等机械工具上路除雪，机械化清雪和人工细化作业紧密配合，先通后净。机械清雪具有“横扫千军”的力量，从17日晚到18日上午7:00，经过13小时的连夜奋战，以吉林大学、东北师范大学及吉林艺术学院为主的清雪小组已经基本完成对主要路面积雪的清理工作，最大限度地保障了业主清晨出门的安心与便捷，保障了广大市民的安全出行，达到了保安全、护环境的目的。

以提高机械化水平 实现降本增效

本次高效率的除雪作业，对黑龙江城市公司各项目来说已经是常态。过去采用人海战术扫雪，在严寒的天气里不仅劳动量大，而且效率极低，员工的劳累程度与作业质量严重不成正比。全面运用机械化除雪具有很多优势，现在明德物业东北区域的在管项目，早已全部



实现了机械化除雪，人海战术早已销声匿迹，一去不返。

随着技术的不断进步，机械的不断创新，作为劳动密集型行业的物业管理正在向智能机械化迈进。明德集团率先推出“操作机械化”，以提升服务品质和标准，提高从业人员素养。明德集团于中联重科、五征集团、中国重汽、东风汽车等国内知名设施设备企业达成战略合作，大规模采购机械设备，投放各类项目使用。采购设备有大型专用清扫车、洒水车、自卸货车、垃圾运输车、漂移车等，涉及物业服务的各领域。

引进机械设备，提高机械化水平，可以从现场入手减少人为性错误，解放大批量劳动力，减少人工成本，更便于树立统一的物业服务流程和标准，从而提升服务质量和效率，达到降本增效的目的。如从德国进口的漂移车，遇到除雪任务时，车开过，雪就自然地飘降到绿化带里去了，既达到除雪的目的，又可以给绿化带补充水分。机械车辆还可以根据实际调整组合，如一辆垃圾运输车加一个铲雪头就变成了铲雪车，可以对天气的变化做出快速响应。

拥抱科技 推动物业服务提质增效

围绕国家发展战略和一系列振兴计划，明德物业从物业设备机械化到数字化智能管理平台的搭建，与时俱进，紧跟时代发展，积极拥抱科技。打造了“明德·至善云”管理平台，实现数据可视化及多维度分析；依托互联网、大数据等技术支持，打造“学苑管家APP及小程序”，为广大师生提供全面、协同的智能化感知环境。在行业内率先提出了“管理数字化、服务专业化、流程标准化、操作机械化”的管理理念，积极向新时代物业服务企业转型升级。

集团从供给侧结构性改革的角度出发，持续性转型升级，加深科技变革，目的是满足业主日益个性化、定制化、精细化的多元需求，提高服务品质。坚持“超值服务、精益求精”的服务理念，在今后的服务过程中，明德物业将继续探索新的科技形态，加速转型升级，进一步提高服务标准、提升服务质量，助力物业服务提质增效。★

保利天创物业献礼湖南中医药大学校庆

2019年11月9日-11月10日是湖南中医药大学的60周年校庆，保利天创物业服务团队以饱满的工作热情、专业高效的服务保障了湖南中医药大学校庆的顺利举行。

湖南中医药大学项目部接到校方和各职能部门提出的服务保障要求后，结合学校系列活动安排，对物业工作人员分为了氛围布置组、保洁卫生组、安防巡逻组、秩序维护组和机动组，有条不紊地展开了系列工作。

氛围布置：湖南中医药大学项目部在各布置点协助校方进行物料摆设，项目部还会协助校方根据校园的风格调整盆栽的数量和位置，以达到协调统一的效果，此外，在布置校庆60周年的灯牌时，项目部人员都会反复调试直至达到最佳效果。

保洁卫生：在校庆期间，清洁组人员制定了清洁计划，对校园进行全面的保洁清洁工作，做到路面无垃圾、下水沟无堵塞物、草坪无杂草、学院无灰尘，以最干净整洁的一面庆贺学校60周年生日。

安防巡逻：为保障校园安全，安防巡逻小组成员通过每日的早会强意识、明分工、保无误，在岗期间打起十二分精神守护校园安全，加强安防巡逻，逐项排查安全隐患，让师生们安心地迎校庆。

秩序维护：在湖南中医药大学校庆晚会当天，观看晚会人数达到了上万名，物业人员“临危不乱”：晚会现场工作人员对观众进行了分流，引导同学们有序排队进入会场；安防人员在校园出入口充当交通疏导员，引



导车辆有序进入，避免车辆拥堵；清洁人员在观众离场后，及时地清扫场地，确保了场地次日能正常使用，保持了校园的整洁美丽。

本次校庆活动的后勤保障服务更是得到了校方领导和广大师生的充分肯定和认可。在未来的工作中，保利天创物业人员将不忘初心，继续用“亲和、高效、服务、分享”的精神保证服务品质，成为湖南中医药大学背后可靠优质的保障力量。★

绿友匠心品质 打造安全社区

为进一步夯实社区的基础治安工作，强化社区巡逻队伍建设，深入打击各类违法犯罪活动，保障广大人民群众生命财产安全，北京最大的社区天通苑社区从绿友集团采购了八辆电动巡逻车、两辆全电动微型消防车，用于加强社区治安综合治理，完善安全防火防控体系。

天通苑社区负责人坚信，在未来的日子里，有了绿友电动巡逻车和电动微型消防车的助阵，巡逻队必将严格执行24小时值班巡逻制度，对辖区流动人

口较多、人员较为密集的地方进行不间断巡查，责任落实到人，切实发挥治安巡查作用，大大减少治安事件发生，及时处理辖区初级火情，使业主平安幸福指数大提升。

北京市为着力建设平安社区，各社区将陆续配备巡逻车、消防车，绿友电动车辆进驻天通苑社区产生了积极的示范作用，绿友集团将一如既往地为广大社区、院校提供优质的产品和服务，为建设平安社区贡献一份力量。★



中航物业展厅里大放异彩的他们

10月15日至17日，2019中国国际物业管理产业博览会在深圳隆重举办，献礼新中国70周年。中航物业本次博览会的主题是“智·无止境，为您而来”。以简约开放为主的展厅设计风格，加上炫酷的灯光设计，满满的科技感吸引着参会者的眼球。

三天门庭若市的精彩展出及连场不断的产品发布会，中航物业的展厅可谓精彩纷呈，其中在展厅还原日常客户服务的原有样貌，突显中航物业聚焦机构高端物业服务的同时，更是成为了全场的打卡圣地，众人纷纷前来拍照合影。

物博会，本身就是一个大型活动，

也需要高端物业服务。本次物博会的开幕式、主论坛、成就展以及闭幕式上所需的会议服务、礼仪服务、安保服务、解说服务，统统来自中航物业。作为中航物业的一分子，中航高校在整整三天展览的礼仪服务及发布会的主持服务中，也大放异彩。

人物聚焦

深圳大学（后海）项目刘永达，在激烈的人物筛选及专业服务技能的优胜劣汰中脱颖而出，作为还原日常客户服务的原有样貌的会务人员及发布会前暖场的走秀模特，以严谨专业的职业精神和专业技能，为此次展厅聚焦中航物业机构高端物业贡献自身的力量。

香港中文大学（深圳）项目吴波，在各项目筛选中脱颖而出担任中航物业展厅三大系列产品发布会的主持人，分别是AI数据可视化系统与π·BOX、机构客户的“综合办事厅”——超级前台、智慧停车管理系统——π停，每

天一场持续三天活跃在中航展厅的最前沿，所谓台上一分钟台下十年功，他用一丝不苟的工作态度，精心准备，为此次中航展厅的发布倾心倾力确保工作无误。

小编有幸身临其境的观看此次发布会，被现场热烈的气氛深深感染，看到中航高校的人员在这样大型活动的现场神采飞扬的样子，内心翻涌的激动，更是无以言表，趁着他们休息的间隙，做了简要采访。了解到从人员的层层筛选，到服装的试穿及走秀的训练彩排，他们以最饱满的热情和最韧的坚强，早出晚归，默默地为这场盛大的展会付出着、努力着。

人物专访

中航物业：请问第一次参加物博会上中航展厅现场服务的心情是怎么样的呢？

刘永达：2019年是我进公司的第三个年头，作为一名中航物业人参加这样的盛会我感到无比激动的同时，内心也有些许的自豪，无论是发布会前的走秀还是现场服务的原貌的还原，我在身临其境中对公司有了更加全新的认识，在以后的工作中会更加努力！

中航物业：请问第一次身临其境大型物博会的现场，担任中航展厅的主持人的心情是怎么样的呢？

吴波：首先，作为一名中航物业人我很荣幸有机会站在这样的大舞台上，面对公司的各层领导及五湖四海赶来参加展会的朋友，我在紧张的同时更加的认真严谨，为了做到避免出错，我在上台前的一秒仍在反复背诵主持词，三大系列的产品发布会让我大开眼界的同时，更加坚定来公司信念，我将更加努力，与公司共成长同进步！★



中国石油大学后勤管理处 举行“餐厅后厨开放日”活动

为深入推进“不忘初心、牢记使命”主题教育，加强对餐厅食品安全的监督管理，让学生深入了解校内餐饮服务状况，11月11日下午，中国石油大学（华东）后勤管理处举行“学生餐厅后厨开放日”活动，来自校学生会、各院部学生会近30名学生代表参加此次活动。

参观过程中，后勤管理处相关负责人简要介绍了学校餐厅运行状况，并对学校食品安全五位一体的监管体系进行了详细说明。学生代表在工作人员的带领下，依次参观了唐岛湾餐厅、荟萃苑餐厅、玉兰苑餐厅后厨。期间，各餐厅负责人从严把“餐饮九关”，确保食品安全角度，对餐厅原料采购、食品贮存、生产加工、食品留样、清洗消毒、餐厨废弃物处置、员工管理等方面工作进行详细介绍，带领同学们参观了米饭生产线、炒菜机器人、清洗消毒一体机、油烟净化器等大型厨房加工设备，并以问答的形式详细解答了同学们在日常生活中的疑惑。



中国石油大学（华东）后勤管理处已将“学生餐厅后厨开放日”活动常态化，每年均会组织学生代表走进餐厅，让参观人员全面了解整个餐饮加工流程和食品安全规范化管理情况。此次参观

活动不仅增强了餐饮服务工作的透明度，筑建起学生与餐厅沟通的桥梁，对切实保障学生权益，提升餐饮服务质量和水平，构建坚实后勤服务保障起到积极的作用。★

江苏大学后勤多措并举 积极应对物价上涨风波

近段时间以来，猪肉上涨成为街谈巷议的热门话题，但江苏大学食堂却一直保持着原来的价位，这得益于江苏大学通过启用“价格平抑基金”、合理调整菜品结构、严把物资验收和加工关、降低运营成本等方式，确保食堂饭菜价格稳定。

今年9月，江苏大学及时启用学生食堂饭菜价格平抑基金，用于补贴猪肉、牛羊肉、冻制品价格上涨部分。学校每月要启用“价格平抑基金”40余

万元对食堂饭菜进行补贴，9月份以来，已累计补贴超100万元，用以保证饭菜价格基本稳定、伙食质量不降。同时，江苏大学所有食堂均设有平价菜专窗，供应1-2元的平价菜，就餐期间全时段供应并保证一定数量的品种。除了采取补贴形式，江苏大学还适时调整菜品结构，增加鸡、鸭、鱼等副食品种，满足师生需求。

除此之外，江苏大学还在开源节流，降本减耗，强化管理，严格考核等方面



下足功夫，与学生密切交流，联合开展美食文化节、食堂一日体验等活动，畅通后勤与学生的沟通渠道，让学生理解后勤，支持后勤，共同打造学生心目中的“放心食堂”。★

打造最具影响力的高校服务品牌

平安 | 绿色 | 便捷 | 人文



扫一扫,关注中航高校资讯

中航物业管理有限公司是中国航空工业集团下属中航善达（股票代码：SZ000043）的骨干企业，依托强大的航空工业背景和技术支持，逐步成为中国物业管理行业的专业力量，是中国物业管理行业首批国家一级资质企业，连续多年在全国物业管理行业排名前列，在校园服务百强企业排名第二。中航物业聚焦高校物业服务，打造全方位的校园服务能力，为高校提供更加全面、完善和优质的服务，多年来积累了丰富的校园服务经验，代表性项目有国防科技大学、中山大学、天津大学、南开大学、北京化工大学、东华大学、深圳大学、南方科技大学、香港中文大学（深圳）等五十余所高校及科研院所。



国防科技大学



中山大学



天津大学



南开大学



北京化工大学



东华大学



深圳大学



南方科技大学



香港中文大学（深圳）
The Chinese University of Hong Kong



香港中文大学
深圳研究院



香港城市大学
深圳研究院



香港理工大学
深圳研究院



上海海洋大学



天津理工大学



中国传媒大学
南广学院



湖南理工学院



天津科技大学



天津外国语大学



上海应用技术大学



安徽师范大学



深圳信息
职业技术学院



上海民航职业
技术学院



河南机电
职业学院

.....