

专业节能 节水服务机构

——天津德仕能科技有限公司

公司为通过国家发改委审核备案的节能服务机构，大力开展合同能源管理、合同节水管理服务，推进节约型校园、生态文明校园建设。



科技创造绿色校园 与美丽中国共成长

公司技术及产品

浴室废水热量回收系统

空气能热水系统

太阳能热水系统

供热供冷节能技术

综合节水技术

重点产品推介

- 浴室安全与节能改造项目
——浴室废水热量回收系统
- 校园合同节水管理项目
- 校园供热供冷合同能源管理项目

浴室废水热量回收系统

- 取代燃气（燃油、燃煤）锅炉
规避浴室爆炸、燃烧安全事故

主推合作模式

合同能源管理

合同节水管理

浴室承包托管

天津德仕能科技有限公司

地址：天津市高新技术产业园区（华苑）海泰信息广场B座5F

电话：022-23707089 23707090

中国校园 物业管理

China campus property management

2018年03月 总第12期



《中国校园物业管理》

封面图片：清华大学

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

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

社长 吴茂华
总编辑 刘德明
执行总编 马 敏
副总编 裴 佩

编辑部
记者 滕娅如 孔 尧
美术编辑 林 洁 孙祥云
投稿信箱 zgxywygl@163.com
订阅电话 0531-68695823 66699962 18366107680
网站 www.jyhqwzh.com
官方微信信号 中国校园物业管理
编辑部地址 中国山东济南市经十路9777号鲁商国奥城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 0531-66699962
传真 0531-68695823
E-mail liuzwhy@139.com

法律顾问 华晓悦

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。

中国校园物业管理微信



中国校园物业管理网站



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



朱宝铜

中国教育后勤协会副会长兼物专会主任

走进新时代 勇踏新征程

大地回暖,万物复苏,正是一年春好处。2018年第一期《中国校园物业管理》杂志在这春光明媚之时与大家见面了。时值全国两会召开,政府工作报告中,“改革”仍然是最热的词汇,通篇报告共提及97次,是历年最多的一次,这也从一个侧面反映了党和政府推进改革开放的决心。

2018年是非常特殊的一年,意义重大的一年,是改革开放40周年,全面贯彻党的十九大精神开局之年,也是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键一年。对改革开放40周年最好的纪念,就是将改革进行到底。

中国高校后勤社会化改革发轫于1985年,发力于1999年,如今已经进入快车道和良性发展阶段,中小学后勤社会化改革也已取得显著成就。坚持深化改革,是中国教育后勤协会的使命。作为其分支机构,物业管理专业委员会也要肩负起这份责任。

在物专会2017年年会上,“全国校园物业服务百强单位”排名名单正式公布。我们很高兴地看到,百强单位中物业服务企业越来越多。这意味着越来越多的学校在开放后勤服务市场,市场在后勤资源配置中的作用日益增强,社会企业乘着改革的东风不断发展壮大。这些企业服务区域逐渐覆盖全国,有些企业在全国物业管理行业中已经崭露头角,进入第一梯队。在本期的杂志中,大家可以看到部分企业的精彩案例,他们将先进的管理经验、优秀的服务案例拿出来与大家分享,共同学习,共同进步,共同推动行业的发展。物专会正是这样的平台,希望百花齐放,百家争鸣,共同推动教育后勤事业的发展。

走进新时代,理解新时代,勇踏新征程,用改革的方式解决前进道路上遇到的问题。2018年是关键之年,让我们共同推进教育物业行业再上新台阶,为深化全国教育后勤社会化改革贡献力量。★

朱宝铜



特别策划 Special Planning

新时代 开拓校园物业新境界

07 “四化”齐驱 转型升级
中国教育后勤协会物专会（2017）年会成功召开

12 进入新时代 开启新征程 程天权

13 高校后勤社会化改革新趋势 朱宝铜

14 深入学习十九大精神
加快实现教育后勤现代化 卢彩晨

16 “双一流”建设视域下的
高校物业管理理论与实践探索 刘宁

19 以行知文化为引领
创更美校园 建更便捷后勤物业服务保障体系
——以杭州科技职业技术学院为例 袁俊

22 共生 共享 共赢
新时代背景下构建新后勤 张强

25 供给侧结构性改革的机遇与挑战
高校物业管理迈向现代后勤新时代 刘德明

28 厦门大学后勤大物业服务的实践与思考 刘君彬

30 以央企标准
打造高校“价值共同体” 陈念龙

31 雅管家·科技赢领智慧校园 董亚夫

32 互联网+时代下
后勤服务平台化融合与创新 关能辉

33 AI 智能助力高校后勤管理 徐习明

33 未来校园
新服务、新空间、新成长 杨波

34 浴室安全 节能改造与专业化运营管理 李千山

35 校园后勤智能管理解决方案 黄章树

36 高校电力系统优化方案 张杰

第一线 The first line

39 北京外国语大学
生态校园建设的思考与探索 李海军

41 推进学生公寓管理标准化
努力实现服务育人高水平 黄丽萍

品牌的力量

- 47 明德物业 做新时代公共服务领军企业
- 50 东吴物业 巧手“绣”出新时代
- 53 中航物业 打造中国最具影响力的高校服务品牌
- 56 新宇集团 志做中国校园综合运营服务第一品牌
- 59 上海生乐物业 用优质服务彰显校园物业管理品牌
- 62 重庆新大正物业集团 贴近服务主体 让学校专注教育
- 65 宏德物业 追求更好的客户体验
- 68 保利物业 从“优享校园”开始 相伴一生的幸福



- 71 上海上房物业 将服务做到极致 让校方全无后顾之忧
- 74 邦和物业
从客户最美的评价中找答案 打造一流校园后勤服务品牌
- 77 安徽创源物业 创新管理模式 实现“服务和育人”
- 80 山西滨汾集团 以人为本服务育人 创新服务成就品牌
- 83 万瑞物业 创新拓宽市场 细节决定成败
- 86 镇江华舟物业 精细化服务 打造“书苑管家”品牌
- 89 深圳市方益物业 打造中国物业管理先锋品牌
- 92 上海东方大学城 助推教育发展 共建美丽校园
- 95 北京科住物业 同心同行 同梦同圆
- 98 新东升物业 高校后勤改革之路的践行者
- 101 武汉天立物业 夯实基础 服务育人
- 104 深圳明喆物业 明喆服务 成就你我
- 107 深圳市大众物业 25 个春秋历练一个品牌
- 110 不忘初心 砥砺前行 “安来物业”高校服务之路
- 113 庆德物业 打造中小学校园物业领军品牌

行业声音 Industry voice

- 117 新环境下
高校物业项目经理的“新要求” 陈永成
- 120 浅析楼宇消防设备的维保工作 李学忠

资讯 Information

- 124 管理规范化 提升执行力
中国教育后勤协会召开分支机构办公室主任座谈会
- 125 新时代展现新作为
中国物业管理协会召开 2018 年度会长工作会议
- 127 保利物业寒假开展高校安全品质大巡查
- 128 全国两会上关于物业管理的提案与声音



·特别策划·

SPECIAL PLANNING

新时代 开拓校园物业新境界

2017年12月2日，中国教育后勤协会物业管理委员会2017年年在厦门举行，“中国校园物业管理发展论坛”、“校园物业管理技术设备展示交流会”同期举行。时值十九大刚刚落幕不久，年会深入贯彻落实十九大精神，行业大咖云集，新理念、新方式、新技术、新设备让各位参会代表眼前一亮。

站在历史的新起点上，校园物业管理行业肩负新使命，进入新时代，已经成为行业的共识。

中国教育后勤协会会长程天权指出，2018年是协会提升创新与服务能力的关键之年，是充满希望、充满机遇、充满挑战、大有作为的一年。在中国教育后勤协会的正确领导下，中国教育后勤协会物专会深入理解贯彻“提升创新与服务能力的关键之年”的深刻含义，踏上新征程，开拓校园物业新境界。

“四化”齐驱 转型升级

中国教育后勤协会物专会（2017）年会成功召开



年会现场

2017年12月2日，由中国教育后勤协会物业管理专业委员会主办，中国教育后勤协会中小学后勤分会、福建省物业管理协会、厦门大学后勤集团、厦门南强物业服务有限公司、广东省物业管理行业协会、《中国校园物业管理》杂志社协办的中国教育后勤协会物业管理专业委员会（2017）年会在福建厦门成功召开。来自全国的高校后勤参会代表、近百家物业企业、展商代表共计千余人参加大会。与此同时，2017校园物业管理技术设备展示交流会盛大开幕。

中国教育后勤协会会长程天权、中国教育后勤协会副会长兼物专会主任朱宝铜、中国教育后勤协会副会长兼秘书长黎玖高、厦门大学党委副书记林东伟、福建省物业管理协会会长赵峥出席本次大会。中国教育后勤协会物业管理专业委员会副主任、副秘书长、常务委员、委员及各省级物专会相关负责人参加了大会并出席2017校园物业管理技术设备展示交流会开幕式。

2017 物专会年会成功召开

中国教育后勤协会物业管理专业委员会（2017）年会由中国教育后勤协会物业管理专业委员会秘书长刘德明主持。

程天权会长代表中国教育后勤协会对中国教育后勤协会物业管理专业委员会2017年会的举办表示热烈祝贺，对物业管理专业委员会成立四年来的工作表示了充分肯定。程天权



程天权



刘德明

会长说，物业管理专业委员会成立近四年来，在全体委员单位的大力支持下，按照行业组织的职能要求，卓有成效地开展大量工作。组建了富有效率的秘书处工作团队，建立了秘书处运行机制；发挥自身优势，有效整合校园物业和社会物业行业资源，搭建学校物业服务机构、社会物业服务商、相



林东伟



陈鹏



刘宏进



范文革



王清埃



杨书元

关行业之间的交流与合作平台。校园物业管理标准规范的研制成果突出,专委会网站和微信平台及《中国校园物业管理》杂志的建设与运营成效显著,校园物业百强排行工作积极开展,积极联系沟通服务会员单位,校园物业管理系列专业培训富有成效,为教育后勤行业组织及分支机构有效履行职能做了诸多创新性探索,积累了有益经验。

程天权会长指出,当前,全党全国人民正在掀起学习和贯彻党的十九大精神的热潮。习近平总书记所作的党的十九大报告深入分析了当前的世情国情党情,进一步指明了党和国家事业的前进方向,对在新的历史起点上建设伟大工程、推进伟大事业、实现伟大梦想具有重大的现实意义和深远的历史意义。他希望,物专会通过本次年会,认真总结经验,深入学习和全面贯彻十九大精神,深刻领会中国特色社会主义进入新时代的新论断、我国社会主要矛盾发生变化的新特点、分两步走全面建设社会主义现代化的新目标和党的建设的新要求,以此激励和指导校园物业管理系统正确谋划和与时俱进推动创新发展,根据新时代新要求,理清下一步的工作思路,明确新一年的工作重点,更好地发挥行业组织的作用。

厦门大学党委副书记林东伟代表厦门大学向大会的举行表示祝贺,对全国高校同仁的到来表示热烈欢迎。林东伟说,厦门大学作为中国教育后勤协会物专会的发起单位之一,积极参与物专会的各项工作,加强与行业同仁的交流学习,不断推进厦门大学后勤深化改革。厦门大学后勤集团以综合性大物业概念推动发展,旗下的南强物业公司立足高校走向市场,从三级资质拼搏到一级资质,成为全国为数不多的几家高校后勤全资的一级资质物业公司之一。南强物业在做好厦门大学物业服务的同时,携着厦大的文化、精神和理念,走

出校园、服务社会,得到了各界的广泛好评。物专会作为校园物业发展的平台,希望各位同仁一道,努力把高校物业管理打造成中国高校的一张闪光名片。

中国教育后勤协会物专会副主任、安徽省教育厅高校后勤服务中心主任陈鹏代表物专会作 2017 年工作报告。

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刘宏进宣读物专会人事调整决定。

2016 全国校园物业服务百强单位排名评选引起了行业的众多关注。物专会委托第三方天津大学高校物业管理研究所进行百强数据采集、分析,并通过专家评审、抽选企业答辩后,排名评审结果上报协会。经专家组评审,中国教育后勤协会物业管理专业委员会审核,协会批准,共排出华中科技大学后勤集团物业管理总公司等高校后勤实体前 30 名,山东明德物业管理集团有限公司、苏州市东吴物业管理有限公司等社会企业前 50 名。

年会上,中国教育后勤协会物专会副主任、浙大求是物业管理有限公司总经理范文革宣读“2016 全国校园物业服务百强单位”排名评审的决定。

物专会致力于推进标准化建设,根据中国教育后勤协会标准化技术委员会的工作安排,物专会牵头成立高校物业管理团体标准编写组,中国教育后勤协会发展研究部执行主任、标准化技术委员会办公室主任王清埃介绍相关情况。在百强申报的同时,还有大量企业、校园实体填写了《2016 年度全国校园物业服务发展信息采集表》,为校园物业研究提供了数据。天津大学高校物业管理研究所对数据采集整理分析,编制了《2016 年度校园物业管理发展报告》,天津大学高校物业管理研究所所长杨书元发布发展报告。

校园物业管理技术设备展示交流会盛大开幕



中国教育后勤协会副会长兼物专会主任朱宝铜宣布展会开幕



赵峥



黎玖高

交流会开幕式由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刘君彬主持。

福建省物业管理协会会长赵峥代表福建省物协对大会的召开、展会的开幕表示热烈的祝贺。

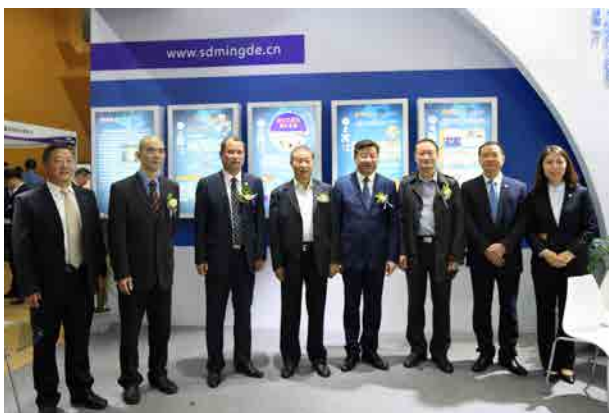
中国教育后勤协会副会长兼秘书长黎玖高代表中国教育后勤协会对“2017 校园物业管理技术设备展示交流会”的举办表示热烈祝贺，对福建省物业管理协会的大力支持表示感谢，对参展企业的积极参与表示欢迎。黎玖高秘书长说，中国教育后勤协会致力于推动高校后勤社会化改革，不断推进高校后勤的现代化发展，搭建协会平台，促进行业交流，连通上下游产业链，促进行业的整体发展。物专会主办的“校园物业管理技术设备展示交流会”起到了很好的引领作用。



开幕式上，程天权会长题词

今年，更多的物业企业、科技企业、专业化公司、设备供应商加入本次展会，展示校园物业发展的新技术、新趋势、

新理念，共同推动高校后勤现代化发展。未来校园物业发展要打造开放、合作、互动、共赢的协同创新发展体系，引入新模式、新理念、新科技、新业态，重视利用互联网技术和智能技术，树立校园智慧物业服务思维，实现校园物业管理模式的转型升级，充分满足广大师生日益增长的对美好校园生活服务的需求。



开幕式上，中国教育后勤协会会长程天权欣然提笔，为中国教育后勤协会物业管理专业委员会题词：调动员工积极性，开拓物业新境界。

据了解，本次展示交流会以“四化齐驱，转型升级”为主题，本着大物业、全供应链的原则，打通产业链上下游，搭建平台，供需对接，开放共享，邀请了近 40 家服务校园的品牌企业参展，参展企业包括物业服务企业、清洁设备供应商、校园节能平台、校园信息平台解决方案、校园直饮水系统、校园绿化、校园快递、人脸识别等 AI 智能系统、校园电力解决方案等新技术、新产品、新设备，对于提升高校物业服务水平，推进校园服务现代化，有着积极的推动作用。

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



中国校园物业发展论坛成功举办



罗树明

中国教育后勤协会物专会副秘书长、浙江浙大新宇物业集团有限公司董事长罗树明主持论坛。

中国教育后勤协会副会长兼物业管理专业委员会主任朱宝铜，天津大学校长助理刘宁，中国教育后勤协会专家委员会委员、《高校后勤研究》《教育后勤参

考》副总编辑卢彩晨，杭州科技职业技术学院党委委员、副校长袁俊，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刘德明，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刘宏进，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刘君彬，广州保利商业物业发展有限公司董事长陈念龙，雅生活集团副总裁董亚夫，腾讯智慧校园项目负责人关能辉，海康威视副总裁徐习明，蚂蚁金服教育行业总经理杨波，天津德仕能科技有限公司总经理李千山，福州大学经济与管理学院电子商务研究所所长、教授黄章树，相舆科技（上海）有限公司CMO 张杰，以及沙龙环节嘉宾江苏环宇物业服务有限公司总经理钱明俊，北京建筑设施服务企业协会会长张红，深圳市北电仪表有限公司总经理吴敏，杭州佰米智能科技发展有限公司

有限公司副总裁曹雪峰等作为演讲嘉宾出席了此次论坛。

物专会成立以来，一直倡导校园“大物业”概念，物业管理已经从传统的保安、保洁、绿化、设备维护等服务项目，向服务集成商转型，作为社会资源的整合者、组织者，满足业主更多的需求。随着互联网技术、物联网技术的不断进步，物业服务供应链不断整合，为校园内提供更专业高效的服务。沙龙环节由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刘德明主持。四位嘉宾分享了对校园物业发展“大物业”的看法以及在进入校园市场的过程中，各自的困惑、喜悦或对未来的展望。

论坛现场气氛热烈，论坛内容丰富、覆盖领域广泛，深入剖析了校园物业领域的新变化、新观点、新目标、新技术，对中国校园物业管理的发展具有指导作用。



《高校物业管理指南》举行首发仪式

《高校物业管理指南》首发仪式在开幕式上举行。《高校物业管理指南》由中国教育后勤协会物专会和中国物业管理协会联合策划，中国教育后勤协会物专会牵头编写，17 家单位参与编写，历时一年，凝结了整个行业的智慧。首发仪式上，参编企业代表上台，接受赠书。



物专会致力于推进标准化建设，根据中国教育后勤协会标准化技术委员会的工作安排，物专会牵头成立高校物业管理团体标准编写组，开启团体标准编写工作。★

（本刊记者孔尧）



进入新时代 开启新征程

文 / 程天权



中国教育后勤协会会长程天权

我代表中国教育后勤协会对中国教育后勤协会物业管理专业委员会 2017 年会举办表示热烈祝贺，向各位代表表示热烈欢迎。向给予本次会议大力支持的福建省高校后勤研究会和福建省教育后勤系统的同仁表示衷心感谢！

物业管理专业委员会成立近四年来，在全体委员单位的大力支持下，按照行业组织的职能要求，卓有成效地开展大量工作。组建了富有效率的秘书处工作团队，建立了秘书处运行机制；发挥自身优势，有效整合校园物业和社会物业行业资源，搭建学校物业服务机构、社会物业服务商、相关行业之间的交流与合作平台。校园物业管理标准规范的研制成果突出，专委会网站和微信平台及《中国校园物业管理》杂志的建设与运营成效显著，校园物业百强排行工作积极开展，积极联系沟通服务会员单位，校园物业管理系列专业培训富有成效，为教育后勤行业组织及分支机构有效履行职能做了诸多创新性探索，积累了有益经验。在此，我代表协会对物专会各位主任、秘书长、工作人员和全体委员单位的辛勤付出表示敬意。

当前，全党全国人民正在掀起学习和贯彻党的十九大精神的热潮。习近平总书记所做的党的十九大报告深入分析了当前的世情国情党情，进一步指明了党和国家事业的前进方向，对在新的历史起点上建设伟大工程、推进伟大事业、实现伟大梦想具有重大的现实意义和深远的历史意义。

2017 年即将过去，2018 年即将到来。希望物专会通过本

次年会，认真总结经验，深入学习和全面贯彻十九大精神，深刻领会中国特色社会主义进入新时代的新论断、我国社会主要矛盾发生变化的新特点、分两步走全面建设社会主义现代化的新目标和党的建设的新要求，以此激励和指导校园物业管理系统正确谋划和与时俱进推动创新发展，根据新时代、新要求，理清下一步的工作思路，明确新一年的工作重点，更好地发挥行业组织的作用。

一是要积极推进组织建设、专业化队伍建设、制度建设，实施依法规范管理、努力提高行业组织治理能力和履职能力；二是要秉承兼容并包、开放办会的原则，做好会员发展和服务管理工作，以服务凝聚会员，积极回应会员关切，坚持问题导向，在服务中实施管理，在管理中实现服务；三是要积极开展校园物业管理标准规范研制工作，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；四是进一步整合教育后勤系统内外的各类优质资源，搭建平台，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，引入校园物业服务新模式、新理念、新科技、新业态，特别要重视利用互联网技术和智能技术，树立校园智慧物业服务思维，努力推动传统物业管理与现代技术相融合，实现校园物业服务管理模式的转型升级，推进校园物业服务管理社会化、专业化、标准化、现代化，为充分满足广大师生日益增长的对美好校园生活服务的需求，做出新的、更大的贡献。★

编者按：2017年12月2日，中国教育后勤协会物业管理专业委员会（2017）年会成功举办，年会重头戏“中国校园物业管理发展论坛”同期举行。各位大咖与到会近千名参会代表分享校园物业管理发展的新动态、新思路、新科技，新模式，思想盛宴，干货满满。现将论坛精彩内容汇编如下，以飨读者。

高校后勤社会化改革新趋势

文 / 朱宝铜



这些年来，特别是中国教育后勤协会成立物业管理专业委员会之后这几年，我们的学校物业工作特别是高校的物业工作突飞猛进，变化非常显著，在大家的共同努力和支持下，取得了非常大的成就。之所以取得了这么大的成就，我觉得最重要的一点是我们适应了市场。我们将来高校后勤服务的提供者一定主要依靠企业。为什么我们现在这么有活力，最重要的一条就是观念转变。

现在国家强调产教融合、科教融合，我认为政府也要和企业融合，政府现在推出PPP项目，就是政府和社会资本合作。其实在高校后勤社会化初期我们就是政府和社会资本合作。现在政府琢磨透了，政府该履行什么职责，企业该履行什么职责，职责清晰，政府和社会资本合作才能做好。高校各项工作其实都离不开和企业的合作，企业有非常多优质资源可以为教学所用。我们把握住这点，就做得非常好。

我们要做的事情很多，要理清思路，简单一点，要有一

条主线，围绕这条主线去开展工作。首先，要落实十九大精神，我最关注的一点就是深化改革的总目标，即完善和发展中国特色社会主义制度，推进国家治理体系和治理能力的现代化。我们教育后勤的很多事情都离不开改革，如果改革搞不好，什么事情都做不好。比如信息化、智能化，这些都是市场化的，学校有了很强的市场意识，懂得驾驭市场、懂得利用市场，实现资源的优化配置，学校才能办好，所以后勤改革的意义非常重大。在这样的基础上我们去思考，如何推进教育后勤治理体系和治理能力的现代化。

第二，我们一定要保持先进性，要适应社会主义市场经济体制。在这个基础上，我们再把标准化、信息化、智能化、产教融合等等理念贯彻进去。主线是制度建设，我们要形成一个制度体系，用这个体系来保证我们的工作顺畅，在这个过程中，我们要推进标准化工作。以标准化制度为基础，去推进建设信息化、智慧化。

第三，教育后勤工作是离产教融合最近的产业，产教融合还没有深挖，在这个方面我建议大家下功夫，能不能深挖一下产教融合的问题，教育是一个非常好的资源，学生也是很好的资源，企业也是很好的资源，对接起来怎么把这件事做好。

最后提一个建议，建议大家考虑研究我们整个物业供应链的创新和应用，2017年10月13日国务院办公厅发了一个文件就是《推进供应链创新与应用的指导意见》，这与国家治理体系、治理能力的现代化是一致的。

过去四年，中国教育后勤协会物业管理专业委员会的工作取得了很大的成绩，今后将继续努力把工作做得更好。★

（作者系中国教育后勤协会副会长兼物业管理专业委员会主任）

深入学习十九大精神 加快实现教育后勤现代化

文 / 卢彩晨



举世瞩目的中国共产党第十九次全国代表大会胜利闭幕了。这次大会是在全面建成小康社会决胜阶段、中国特色社会主义进入新时代的关键时期召开的一次十分重要的大会，是一次在新的历史起点上开启党和国家事业新征程的大会，是一次不忘初心、牢记使命、高举旗帜、团结奋进的大会。

学习十九大 解读新时代

（一）为何全世界关注中国十九大

我认为看一个国家、一个组织、一个人的前途，看什么，其一，看过去，你做过什么；其二，看未来，你能做什么。

过去的五年，中国发生了“历史性变革”，是“极不平凡的五年”。在 1800 多天里“解决了许多长期想解决而没有解决的难题，办成了许多过去想办而没有办成的大事。”

接下来还会发生什么激动人心的事情，这正是全世界对中共十九大高度关注的原因。

从未来发展看，十九大报告指出：“经过长期努力，中国特色社会主义进入了新时代，这是我国发展新的历史方位。”2035 年，基本实现社会主义现代化；本世纪中叶建成富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国，比原来提前了十五年。中国将对世界做出巨大贡献，经济发展贡献、创新发展贡献、绿色发展贡献、文化发展贡献、发展知识贡献。

（二）新时代的内涵是什么

（1）新时代是世界强国时代

十八大报告提出 4 个强国：人才强国、人力资源强国、社会主义文化强国、海洋强国。

十九大报告提出：到本世纪中叶，把我国建成富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国。同时新增 10 个强国：制造强国、科技强国、质量强国、航天强国、网络强国、交通强国、贸易强国、体育强国、教育强国以及世界一流军队。尤其提出了社会主义现代化强国这一核心目标。

（2）新时代是全体人民共同富裕时代

2000—2020 年是小康社会时代，2020—2035 年是走向共同富裕时代，2035—2050 年是实现共富时代。

（3）中华儿女勠力同心、奋力实现中华民族伟大复兴中国梦的时代。

（4）进入世界舞台中心，构建人类命运共同体的时代。中国是世界经济增长、贸易增长、投资增长的重要动力，“一带一路”战略开启了全球共赢时代，中国将走近世界舞台中心，为人类作出更大贡献，构建人类命运共同体时代。

（三）新时代中国社会主要矛盾的内涵是什么

（1）社会生产力水平发展尚不充分，还不能满足人民日益增长的物质需求。

社会生产力的发展让人民生活水平有了很大的提高，但仍不能满足近 14 亿人民对不同产品质量结构的需求，更不能满足对服务的需求，也不能满足人民对社会公平、民主法治和生态环境等方面需求。

（2）发展仍然不平衡，还不能满足人民日益增长的社会公平需求。

（3）物质文明与精神文明不平衡，还不能满足人民日益增长的文化需求。

文化发展的质量和水平还不高，文化建设的布局 and 结构不尽合理，制约文化科学发展的体制机制障碍尚未完全破除。

（4）人与自然仍然不平衡，还不能满足人民日益增长的生态环境需求。

不同地区在资源开发和环境破坏程度上存在较大差异；

资源环境恶化较为严重，人民对良好的环境质量的需要难以得到满足。

(5) 在民主、法治、公平、正义等方面的增长既不平衡、也不充分。

(四) 为什么要用心学、真学十九大精神

因为它是政治宣言、行政纲领、行动指南、与高层直接对话，关系到你的切身利益。

未来教育后勤如何发展

未来教育后勤发展方向是解决好不平衡不充分发展的问題。

(一) 学校后勤不平衡的主要表现是什么

区域后勤改革发展进程不平衡、城乡后勤改革发展进程不平衡、本地区校际之间后勤改革发展进程不平衡、后勤不同领域发展不平衡、服务质量和水平发展不平衡。

(二) 后勤发展不充分的主要表现是什么

先进的后勤服务管理理念付诸实践不充分、体制机制改革不充分、后勤职工的积极性调动不充分、后勤服务与管理的内涵发展不充分、后勤服务高水平教育的能力不充分、师生多样化的服务需求满足不充分、育人不充分、法制后勤建设不充分。

(三) 高校物业服务管理不平衡主要表现是什么

区域物业服务管理改革发展进程不平衡，本地区校际之间物业服务管理改革发展进程不平衡，引入社会化企业不平衡，物业管理标准化进程不平衡，物业管理现代化进程不平衡。

(四) 物业服务管理发展不充分主要表现是什么

先进的物业管理理念付诸实践不充分，对优质物业服务需求满足不充分，学校物业企业进驻不充分，物业管理精细化程度不充分，物业企业市场化发展不充分。

(五) 新时代满足师生对更加美好校园生活的需求，后勤应该做什么

加快后勤餐饮、公寓、物业、商贸等标准化建设，力争到 2049 年形成各类后勤服务管理国际标准；逐渐成为世界校园服务与管理的标准制定国；加快制定完善现有标准；加强国际交流合作。

(六) 什么是教育后勤现代化

按照国家教育发展规划：到 2020 年，基本实现教育现代化；到 2030 年，若干大学进入世界一流大学前列；到 2050 年，中国成为教育强国。

必须按照这个时间表，制订后勤物业改革发展规划，拿出切实可行措施，按时保质完成任务。

体制制度层面即政府的治理制度、后勤服务管理制度、标准；物质技术层面即后勤设施装备水平、后勤信息化水平；精神文化层面即后勤服务管理理念、后勤服务管理模式、后勤文化；物业管理服务人员层面即能力、素质、专业化、科研水平。

面对十九大提出的加快建设现代化强国的宏伟目标，要深化教育后勤改革，责任重大，任重道远。

十九大报告是未来相当长时期内党和国家的行动指南，必须充分认识其重大意义，切实学深、学透、学懂、学通。建设现代化强国，必须优先实现教育现代化，教育现代化离不开后勤现代化。一个行业、一个组织对国家政策研究理解的深浅度，将决定其兴旺发达的程度和可持续发展的长度。根据我国社会主要矛盾的新变化，新时代教育后勤必须从吃得饱向吃得好转型、从住得上向住得舒适转型、从环境优美向环境育人转型。教育强国需要世界一流的教育后勤服务与管理，世界一流的教育后勤服务与管理必须有世界一流的后勤服务与管理标准，世界一流的教育后勤服务与管理必须有一支数量充足的一流的科研团队。曾经，后勤改革走在高等教育改革的前列；期待并深信，未来时期，在建设教育强国的过程中，教育后勤依然走在前列！★

(作者系中国教育后勤协会专家委员会委员、《高校后勤研究》《教育后勤参考》副总编辑)



“双一流”建设视域下的高校物业管理理论与实践探索

文 / 刘宁



党的十九大作出了中国特色社会主义进入新时代的重大政治论断，确立了习近平新时代中国特色社会主义思想的历史地位，确定了新时代中国特色社会主义发展的战略部署。高校应勇于站在时代潮头，勇于承担新时代赋予的历史使命，以新时代新思想为引领，开启中国特色世界一流大学建设的新征程。

一流大学是要有一批大师级人才，能够批量培养出产生一流的原创基础理论人才的创新型大学。需要拥有一流的设施、一流的学生、一流的评价，然而这些“一流”建设与发展都离不开一流后勤服务保障的支撑。在高校建设一流大学的过程中，后勤工作发挥着举足轻重的作用，为确保学校安全稳定服务、为增强学校物质基础服务、为满足师生优质服务需求、为优化学校育人环境服务，彰显奋勇向前的“工匠精神”。

做好高校后勤顶层设计 夯实管理的制度基础

高校管理的核心是在国家的宏观调控政策指导下，面向社会，依法自主办学，实行科学管理。既要从宏观层面规范

和理顺高校与政府、高校与社会的关系，又要从微观层面制定内部管理制度，从而为各项工作任务落实奠定基础。

（一）“吃透”国家政策

党的十九大报告中强调，要“推进国家治理体系和治理能力现代化”。从经济学角度，高校后勤的治理能力现代化必然要与市场化有机结合。中共中央、国务院关于印发《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》中提出，“推进高校后勤社会化改革”，就是要破除阻碍发展的一切思想和体制障碍，开辟社会化新道路。教育部也明确，“积极稳步推动学校后勤社会化改革。”促进学校开放后勤服务市场，实现后勤服务资源的优化配置；完善学校后勤保障的管理及运维体系、标准制度体系，提高服务保障水平；促进政府职能转变，推进学校后勤行业管理。逐步建立“政府履行职责、市场提供服务、学校自主选择、行业自律管理、职能部门依法监管”的新型高校后勤保障体系。

高校的后厨改革不仅仅是后勤一个部门管理体制、机制与运行的简单的、机械的变化，还包括学校整体管理规程的完善、工作重心的转移、治理结构的更新、师生群体需求的落实等非常丰富的内容。应该说，在全面建成小康社会的决胜阶段，高校的后厨社会化改革速度与质量要“比、学、赶、超”，要补短板，扬优势，革故鼎新，纵深推进，通过顶层设计来实现后勤社会化中多领域改革的齐头并进。

同时，从源头上化解积弊，要在后勤改革的重点领域取得突破，必须要“吃透”、“消化”国家的宏观政策与方针，要深入领会其顶层设计的内涵，做到高校后勤的研究有来源，发展有思路，改革有依据，管理有制度。

（二）“弄懂”发展方向

习近平新时代中国特色社会主义思想写入《党章》，为指导当代中国的工作提供了理论基础，为我们提供了分析、解决实际问题的基本原则和科学方法。我们要深刻领会，内化于心，外化于行动，履行好新时代高校后勤人的责任和使命，沿着党中央指明的“社会化”方向，不断谋改革，促发展，

上水平。

当前我国社会的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。随之而来的是高校后勤改革的主要矛盾也会相应转变，由该不该进行后勤社会化改革转变为社会化改革进程与专业化、标准化不完善之间的矛盾。

在经济新常态的大环境中，后勤的社会化改革必要涉及高校、企业与市场，所以要发挥市场在优化资源配置起的决定性作用。

（三）“学会”工作路线

习近平总书记在中央财经领导小组第十一次会议上首提“着力加强供给侧结构性改革”。供给过度的就是这次改革需要对付的三个“去”，即去产能、去库存和去杠杆。而在适应供给侧改革过程中，高校后勤的社会化改革也要有三个“去”、一个“增”，即去老旧设施设备、去剩余劳动力、去固化思维和增加创新意识。

适当经费投入，促进设施设备更新换代。合理编列学校的财政预算投入比例，更换先进的设备，淘汰落后、高耗能设备。通过适当增加学校基础设施建设提升后勤硬件水平，为改革铺垫物质基础。

合理调整人员，满足供需。后勤社会化过程中，需要对原有职工进行岗位调整，会由一线的技术人员转变为管理人员，岗位的匹配度直接影响着工作效果。对于部分人员除进行转岗外，内部的自然退休更具有保障性与可操作性。

优化思维定式，增加创新意识。更新设备和人员分流是可以在相对短的时间内加以应对，但“去固化思维”则是比较长远的事情，很难一蹴而就。高校后勤改革要走“内涵式”创新发展道路已成为必然趋势。

彰显物业标准化服务水平 规范监督考核机制

以天津大学北洋园校区后勤社会化改革为例，实行的是“服务外包 学校监管”的运行模式，并且取得了一定的成效。

（一）校、企协同发展，共享实践成果

天津大学北洋园校区物业项目荣获 2016 全国高校后勤物业服务优秀示范项目，此项荣誉全国仅 15 例。项目管理遵循“校方监管、企业实施、质量考核”的原则，形成扁平化矩阵式的项目管理组织架构和校、企双方共同遵守平等互利的契约标准；同时，企业自主挖掘管理潜能，充分发挥自身优势，创新物业应用技术，展现了校企双方“1+3”协同合作的良好成果，实现了双方效益的最大化。

（二）完善考核监督体系，落实服务标准

制定《天津大学北洋园校区物业服务内容及标准》，遵循公开化、多元化的原则进行监督考核，始终注重考核依据与过程控制，实施规范化、制度化的监管体系。一方面持续规范物业管理服务考核流程，形成了以月度常规指标量化考核为依据，兼顾服务对象反馈与企业自查，年度综合评定的规范化的考核流程。另一方面，在物业费结算过程中，不断完善支付流程，进一步加强了支付备忘拟定与留存、各时间节点控制、特殊情况上报说明、考核结果通报与整改机制的完善等方面。

日常运行中的合同、招投标文件、费用结算材料等同样实行规范化的管理，持续完善归档、借阅的流程与记录，并严格管理一切对外资料，避免资料的遗失，做到查有可依。组织整理形成了北洋园校区第一套完整的物业管理档案资料集，共 11 类 52 册，提交学校档案馆留存，落实责任，做到所有痕迹化管理。

设立北洋园校区物业一站式服务平台，以“师生需求为出发点，师生满意为落脚点”为理念，定制发放一站式服务平台手册，为广大师生提供细致、周到的服务。增强主动意识，开展物业服务满意度调查、座谈会、随机访问等形式，倾听师生的意见和诉求，全面查找服务过程中存在的突出问题，增强使用单位对物业公司的监督，满足多元化服务需求。

通过建立规范化、制度化的监管，建立物业管理的效益评价体系，依据合同和考核结果支付物业费进而达到物业保值增值及和谐校园建设的目标。

（三）建立研究机构，拓展思维空间

建立天津大学高校物业管理研究所，搭建起集理论研究、成果应用、人才培养紧密结合的高校物业管理发展新模式，探索理论构建，创新高校物业管理模式，为高校行业发展建立一个有效智库，解决高校物业管理工作中的重点、难点问题，为高校事业发展提供物质保障。研究所的成立获得了多家平面媒体和网络媒体的报道，《中国校园物业管理》杂志对研



究所的负责人进行了专访。

同时,注重物业相关的理论研究,作为副主编和主要执笔人之一参加完成了由中国物业管理协会组织的《高校物业管理指南》的撰写工作以及天津市物业有关课题的研究撰写,有效形成理论与实践运行的良性互动。承担中国教育后勤协会、中国物业管理协会以及天津市机关事务管理局的相关课题。以天津大学为第一完成单位的《高校物业管理理论与实践研究》即将付梓。

贯彻“五大发展理念” 推进物业管理全面发展

党的十八届五中全会确立了创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念,这被视为关系中国发展全局的一场深刻变革。而高校物业管理乃至整体后勤的发展也要以这“五大发展理念”为指针。

(一) 创新

高校物业管理要根据内部条件和外部环境的变化,不断创造出新的管理制度、新的管理措施、新的管理方式、新的操作流程,以实现管理各要素更加合理的组合运行,从而创造出新的生产力,取得更高的劳动效率,将物业管理的创新优势充分发挥。

同时,加强理论创新研究,力求为本地区乃至全国高校物业管理提供标准化、规范化参考依据,推动相关物业管理模式及科技成果转化工作,进一步为后勤改革提供决策数据支撑,彰显“研究后勤”的创新型思维。

(二) 协调

为了更好的助力天津大学的协调发展,优化资源配置,以“智慧校园”建设为试点,天津大学联合相关单位,在天津大学北洋园校区进行物业管理大数据建设,并筹建“天津大学物业智慧化平台”,逐步形成了决策与执行共通层面跨部门统筹协调和沟通配合的工作机制,将有序组织开展“智慧校园”建设的任务部署。重点争取国家发改委、科技部的资金与政策支持,推动政策、学术、科技、资本、产业全面协同、和谐发展,并通过国家级智库的指导及顶层设计,打造可借鉴、可推广的有一定成功经验的高校示范项目。

(三) 绿色

习近平总书记在十九大报告中指出,“推进绿色发展……开展创建节约型机关、绿色家庭、绿色学校、绿色社区和绿色出行等行动。”高校的物业管理要建立健全绿色良性循环发展的服务体系。绿色物业是一个多项指标的集合体,而且具有较高的科技含量,成为高校物业服务发展关键环节。在伴



随着现代科技的应用基础上,绿色服务体系包括节约用地、合理规划平面和空间、节水、节能和使用可再生能源,注重生态环境,远离污染,延长建筑寿命,具有良好的抗灾能力等多项指标,在经济、技术、自然等多方面符合高校的内涵式与可持续发展的要求。天津大学优势的学科资源与强大的师资水平能够为绿色服务体系的构建提供理论与技术支持,这也促进了科研成果的积极转化。

(四) 开放

天津大学以物业服务为代表的后勤市场在社会效益与经济效益兼顾的同时,要全面、合理、有序的开放。不断强化主动服务意识,主动思考、主动发现,以点带面强力示范,加强文化建设与服务育人建设,使师生在服务过程中感受高品质。同时也要为物业服务企业营造软环境,引导企业更好的适应学校客观实际,发挥主观能动性,从创新中要利润,从管理中获效益。

同时,校、企基层党组织之间也要以更加开放、更加务实的态度,加强联合,在意识形态、道德文明、生活行为等方面发挥优势,形成“党政军民学,东西南北中”的合力,构筑坚定地政治堡垒。

(五) 共享

扩大示范效应,增强沟通交流。天津大学从2016年4月至今共接待复旦大学、同济大学、山东大学、哈尔滨工业大学、大连理工大学等近七十多所高校与企业参观或调研北洋园校区物业项目,进一步提升了学校的影响力,加强了与各高校之间的交流,相互学习,取长补短,有利于进一步完善物业管理模式。

天津大学后勤社会化改革,是以提升学校综合实力与社会影响力为基础,将发展需求与市场经济相结合,由单一向多元,由部分向全体,由自发向专业化、标准化逐步实现的过程,为新时代高校后勤社会化改革提供了一个案例。★

(作者系天津大学校长助理)

以行知文化为引领 创更美校园 建更便捷后勤物业服务保障体系 ——以杭州科技职业技术学院为例

文 / 袁俊



杭州科技职业技术学院是由杭州市人民政府主办的一所普通高等职业院校，2009年2月经浙江省人民政府批准、国家教育部备案正式建院。

学校现有杭州城区、富阳高桥、建德严州三个校区，总占地面积850亩，总建筑面积37万平方米。其中位于杭州富阳区的主校区，占地面积710余亩，建筑面积31万平方米，学校现有高职全日制在校生达万人，各类成人教育生15000余人，在编及聘任制教职工1000余人。全日制高职教育年招生规模达3500多人。

学校办学成绩及后勤荣誉

（一）办学成绩

正式建校以来，在杭科院致力于内涵发展、特色发展，办学实力得到快速增长，据浙江省教育评估院的第三方评估报告显示：

学校2012-2016连续五年高考招生录取分数线居全省高职院校前10位（文理科均在第七、八位）；毕业生就业率稳定保持97%以上；最近两年2015、2016届毕业生职业发展状况及人才培养质量综合排名位列全省高职院校第4名；学校教育国际化总体水平位居浙江省高职高专院校第10位；2017年获评全国高职院校社会服务50强。

（二）后勤荣誉

近几年学校后勤工作也取得一定的成绩，获得“全国校园物业服务实体（企业）百强”、“全国教育后勤信息化建设先进单位”、“全国高校后勤文化建设先进单位”、首批“浙江省美丽校园”等称号。

后勤文化建设

（一）行知文化根植我校

文化是学校办学的灵魂。陶行知先生的“生活即教育、社会即学校、教学做合一”的职业教育、生活教育思想是杭科院办学的巨大精神财富。学校坚持以行知文化为引领，以陶行知“爱满天下”为学校精神，以培养“德业兼修、知行合一”的人才为目标，以深化育人模式改革为动力的校园文化建设思路。校内3000多平方米的杭州陶行知研究馆，是杭州市爱国主义教育基地、是全国五大陶馆之一，是每一位杭科院新生接受校本教育、爱校教育和职业教育熏陶的第一个课堂。



（二）“有温度”后勤文化

同时，陶行知先生“爱满天下”的办学精神也是杭科院后勤服务文化的“魂”。一个好的高校后勤一定是一个有“爱”的后勤、是一个有文化内涵的后勤。在这些年的后勤管理、服务实践中，我们以生态美丽校园为“形”，以智慧服务、管理育人为“神”，以丰厚行知文化为“魂”，积极建设“有爱”

的工作环境,倡导“有爱”的工作文化,组建起“有爱”的“后勤人”团队,为全校师生提供“有爱”的后勤服务,形成了以“爱满天下”为核心,以优质后勤、高效后勤、和谐后勤、满意后勤为目标,以宜学宜居的环境文化、融合融通的工作文化、知行合一的育人文化、勤朴守信的团队文化为四极的“有温度”的后勤文化。致力建设富有“生态野趣、人文意趣、科技智趣”的高校后勤和美丽校园。

美丽生态校园

(一) 美丽生态校园

校园环境是学校育人的隐性课堂。校园总体布局充分利用丘陵缓坡、东西向长的地形地块特点,将校区自东向西有机地规划七大功能区块。校园建筑以水墨淡彩为主基调,建筑与环境有机融合,灰砖青瓦间既保留了传统中式建筑的风格,又融入了现代科技的表达元素。校园建设时充分利用地块原有的两股自然水系,形成了目前贯穿校园中心的水系景观带,并且逐年加以优化改进。通过几年分阶段的建设与局部的有机更新,形成了公园、水景、湿地、茶园、果园、文化长廊、雕塑、小品等多种元素兼具,功能齐备、布局合理,人与环境和谐共存、诗意栖居的校园环境。

(二) 校名产品风光明信片 and 手绘明信片

校园优美自然和人文环境在师生中引起强烈共鸣,成为人们手机镜头时常捕捉的对象,成为微信朋友圈时常展示的“宠儿”;有广告专业的学生更是将校园的景致手绘成册,制成了学校明信片等校名产品,成为深受师生喜爱的小纪念品。

以更便捷为目的 建设杭科院后勤物业服务保障体系

打造“有温度”的杭科院后勤首先是要“想到”——想师生所想、急师生所急,这是靠“有爱”的后勤文化和价值观引领的;其次就是要让校园后勤物业保障与服务插上“体制机制创新”和“信息化智能化”这两只翅膀,缺一不可。在杭州这个互联网高度发展的城市,师生们已习惯于基于网络和物流的便捷的生活服务,在校内也有同样的需要,学校后勤系统为满足师生的这一需求,以便捷为目的,以信息化建设为手段,以项目建设为依托,逐步建立了杭科院便捷的后勤物业服务保障体系。主要分为以下四个方面:

一是规范市场,做好整体规划

2014年起,学校把整个校内市场进行清理,交由科新物业进行统一规划、管理。自营与引进结合、服务与管理相配套,

经过两年多的实践达到良好的效果。

1. 改革后勤管理、服务体制与机制,做到“两分离两结合”,形成管理与服务相分离、保障与经营相分离、外包与自营相结合、线上与线下相融合的适合我校实际的后勤管理与服务的体制与机制。

2. 整体规划好学校的服务市场,积极开展校内基础保障服务。细分校内市场,开拓多种经营,按ISO9001的要求,实行校内市场的统一规划,统一准入、统一经营、统一管理(理念、服装、服务用语、制度等)、统一监控制度,通过严格的准入退出机制,稳妥有序开放校内后勤服务市场。

3. 合理引进社会优质资源,优化后勤服务结构。通过打造杭科院标准管理和监管体系,创新杭科运营模式,维护校内市场的安全与稳定,通过不断延伸物业服务的内容,创建新型具有杭科院特色的现代服务模式。

二是多点布局,贴近师生服务

以师生服务长廊、师生服务大厅、师生便利店、E 邮站等为主要节点进行试点实践,进行全面的推广固化,经验总结、调整,形成杭科院后勤物业保障的基本模板。

1. 科院易购

由于学校主校区远离主城区,大部分教工上班离家较远,早出晚归,造成生活上极大的不便。为此,2014年起学校委托科新公司在学校班车乘车点附近开设了教工便利店。经过几年运营,进行信息化的建设,改造提升为“科院易购”,今年相继在学校其他两个校区开设网点,并借助信息化平台,实现了线上订购、支付、线下提货(送货);个性定制服务;产品代购、师生课间休息交流等服务功能。

科院易购还配合校工会等职能部门,先后开展了“年货节”、“红酒品鉴”、“净菜发放”等活动,得到师生的一致好评。

2. 师生服务大厅

公司在师生服务长廊建有150多平米的师生服务大厅,集成了后勤服务一号通“7114”平台(报修、咨询、投诉建议)、招待所前台、校园卡充值、校名产品销售、公寓水电充值、汽车票代购服务、手机话费充值、市民卡、公交卡代理服务、失物招领等各项服务。实现了后勤保障的“一站式”服务。

3. 自助售货机

公司通过合作模式,引进商家,在学校的行政楼、教学楼、实训楼、文体中心、学生公寓大厅等处布置了自助售货机,极大地满足了师生就近购物的需求。

4. 洗衣房

在学生公寓梅园、兰园、桂园、竹园里布有4个自助式洗衣房,并在师生服务长廊上开设了公益洗衣店,提供干洗、

缝补等服务项目。

三是建信息化，让数据跑步

1. 信息化建设（维修、门禁）

学校积极汲取兄弟高校的先进经验，大力推进后勤信息化建设。通过引进应用和联合开发相结合的方式，本着先易后难、先有后优、统一规划、分步实施的工作原则，扎实有效推进后勤管理软件系统建设，并取得了良好的成效。学校先后引进应用和联合开发了包括数字服务大厅、网络报修、服务监督、网络订餐、公寓管理、场馆管理、移动后勤APP、房产管理系统、资产管理系统、车辆管理等10余套应用系统，基本实现了师生便捷的校园生活与科学、智能的校园综合管理服务的有机结合。

2. 网络点餐

学校在建设线上服务系统的同时，也注重线下服务质量的改进，建设了后勤服务实体大厅；开通了服务热线“一号通”；运营了“杭科微生活”微信公众号；将学校高桥校区一楼餐厅整体改造升级为“美食广场”，并开展微信订餐送餐服务，形成了线上线下相结合、精准化服务与管理的工作模式。

3. 场馆申请

借助办公OA系统，实现校内大剧场、体育馆、篮球馆、国际会议中心、学术报告厅、陶研馆报告厅、各类会议室的网上申报、审批，统筹安排、减少冲突，取得了良好的效果。

4. 校园支付

计划财务处开通微信支付、翼支付等网上校园卡充值功能，开通两年来，窗口充值的比例由73%减少到37%。校园卡支付也实现了手机扫描支付、易购校园卡余额支付、微信、支付宝支付等功能，在校内实现了一机在手，消费不愁。

5. 植物铭牌

2016年开始，公司在学校主要树木和百花园建立植物数据库系统，通过植物铭牌和后勤数字平台相结合，通过二维码扫描方式介绍植物的相关知识，深受师生喜爱。

6. 远程控制（雾化、浇灌、LED大屏、球场灯光）

通过校园的无线网络的全校覆盖和控制系统的技术改造，实现了叠瀑水雾系统、校园草坪浇灌系统、LED大屏、球场

灯光系统的定时和远程控制，极大地方便了相关系统的控制与节能。

四是集聚效应，打造特色区块

1. 美食广场

经过几年的不断投入和建设，学校食堂形成了美食广场、大众餐厅、自助餐、天天小厨、包厢服务、水果、超市等相结合的各层次、各服务类型的餐饮模式，每天能为师生提供近千个品种美味可口的餐饮服务。

食品安全无小事，共同维护靠大家，学校打造开放式阳光厨房，食品选料、加工、烹饪、销售等环境在电视屏幕上——展现，建立了学生餐饮管理委员会和餐厅大堂副理制度，让学生担任大堂副总经理，实施食堂的共管。

2.E 邮站

通过不断探索逐步整合市场，学校委托由科新公司采取自营方式，创立了校内快递物流的统一服务网点“E 邮站”，站内集中了EMS、三通一达和邮政服务内容，解决了整合之前的无序状态，通过站内服务和智能柜相结合的方式，快速解决校内快递物流服务，数量也从原来的每天几百件稳定提升到几千件。

3. 师生服务长廊

师生服务长廊是建设在学生公寓主轴上的一条商业服务街，把所有的餐食全部集中在美食广场内，长廊提供超市服务、金融服务、水果、眼镜、美发、洗衣店、电子维修等商业服务和后勤、学生服务大厅等服务内容，还长廊一个洁净便捷的面貌。

4. 电商公共服务平台

近年来，通过和学校所在富阳区政府的合作，科新公司在创业园建立了当地区域电商公共服务平台，不仅为学生创业提供便捷服务，更为富阳区的电商提供培训、讲座、交流等服务，为地方经济发展助一臂之力。

作为一个建校时间不长的高职院校，我们在后勤物业服务上取得的一点进步和成绩是来自同仁的悉心指导和帮助，希望大家继续一如既往地支持和指教。★

（作者系杭州科技职业技术学院党委委员、副校长）



共生 共享 共赢 新时代背景下构建新后勤

文 / 张强



“共生、共享、共赢”里面提到的“共”字就是人与人、人与自然、自然与自然这几者之间的关系，而这种关系恰恰是我们当今迫切需要和正确面对的。北京师范大学后勤建设以共生为理念，以共享为手段，实现共赢目标，致力打造一流后勤服务“双一流”大学。

学习贯彻党的十九大精神

习近平总书记在十九大报告中讲到：新时代、新使命、新思想、新理念、新举措、新征程。这些思想是指引我们现在以及未来高校后勤改革发展的指明灯，是我们必须遵守、学习和研读的。

北师大后勤提出了“六个一流”：一流的后勤运行机制、一流的后勤人才队伍、一流的后勤基础设施、一流的和谐校园环境、一流的服务师生平台、一流的服务保障标准。

北京师范大学基本概况

学校占地面积 1031 亩，建筑面积 84 万 m^2 。全日制在校

生 26400 余人，其中：本科生 10197 人、研究生 14572 人、长期留学生 1700 余人。教职工近 5200 人。就餐面积 9595 m^2 ，其中：学生食堂 8 个、教工食堂 4 个、特色风味餐厅 5 个。学生宿舍 19 栋，共 3882 间，留学生公寓 5 个，床位 1331 个。

北师大在推进“一流”新后勤建设中的探索

（一）后勤宗旨、定位、精神、理念与目标

北京师范大学后勤管理坚持“改革求发展，服务求认同，管理求效益，贡献求支持”的宗旨，立足学校保发展，围绕中心做服务，坚持“严、爱、勤、朴、工匠精神”，坚持“8 小时工作，24 小时服务”的理念，以“打造一流后勤，为学校提供一流保障”为目标，为师生提供服务。

（二）后勤组织文化

“三爱教育”即爱自己、爱师大、爱师生；“四大力量”即理想信念的力量、制度与制度文化的力量、集体意识和组织关怀的力量、文化的力量；“五心服务”即细心、耐心、真心、诚心、用心。

（三）以共生为理念

1. 师生共同携手建设美丽校园

通过认捐、认养、认种等方式参与校园环境的美化工作中。



“十大景园”建设基本完成，分别是山水园、彩叶林、牡丹园、海棠园、芭蕉园、杏园、樱花园、微景园、玫瑰园、文字园。每年，学校草花种植 37 类，大约 14.22 万盆，80% 为自己培育，种植面积达 1 万余平米。广泛发动师生力量，创新开展“树木认养挂牌”活动；发动师生、离退休职工、小学生代表参与“共种 10 万支郁金香”义务劳动，携手共建美丽校园；“一路一树一花”美丽校园布局基本形成，“花园式”美丽校园建设初具规模。

2. 成为北京市新型密闭式清洁站高校首家示范单位

2017 年 6 月份，北师大被北京市海淀区定为驻区高校密闭式清洁站建设试点单位。通过积极配合海淀区全力做好校园清洁站改造工作和 7300 吨的生活垃圾分类工作，引导学校师生积极参与，贯彻落实绿色发展理念，探索搭建集科研、教育、实践、示范功能为一体的校园垃圾闭环全流程的生态文明建设平台，设计出零废弃、全流程、全密闭、可循环的管理模式，实现有害垃圾、可回收物、垃圾分类三网融合，致力打造具有生态文明内涵的生态校园。

3. 通过招标选择优质企业进入校园服务师生

采取购买服务等方式引入饮水机，保证宿舍、教学、办公全区域覆盖，实现可饮用常温水、开水、50℃ 生活用水供师生选择。在餐饮、商贸等领域引入六十多家至上百家社会企业，相互竞争，互相提高。



4. 贯彻新发展理念，形成绿色校园

有规划、分步骤、重实施，我们编制完成《北京师范大学节约型绿色校园建设发展总体规划（2010—2020）》，从十三个方向专项研究与实践节能绿化建设。

大力推进节能减排工作，比如宿舍太阳能洗浴装置、透水砖、楼宇屋顶平改坡工程、锅炉房降氮改造工程等，为首都节能减排领域做出贡献。

（四）以共享为手段

1. 建设“阳光厨房”明厨亮灶系统

基本建成学校食堂及餐厅“阳光厨房”明厨亮灶系统，全校各食堂就餐区及后厨安装高清摄像头 300 处，360 度无盲点，24 小时全天候实施智能监控与管理。进一步实施“阳光厨房”师生参与计划，今后将面向全校师生开放手机端的可查询监控视频；向师生提供各食堂就餐拥挤度可视化查询和拥挤度显示，师生可根据此功能选择就餐时间。同时，在原有采购物流系统上增加物资采购条码管理系统，建立食堂安全可追溯制度。通过上述系统，加强食品安全监督管理能力，让师生参与校园餐饮管理，全面提升校园餐饮服务能力和安全管理科技化水平。

2. 建成学生宿舍“人脸识别”系统，实现了“刷脸”进宿舍

在北京高校中率先启动学生宿舍“人脸识别”系统建设，在全校 19 栋学生宿舍楼内全覆盖安装，采集学生人脸信息 17000 多人。该系统的启用，通过技防手段快速识别本楼住宿学生身份，强化对宿舍楼防盗、防尾随、未归等的管控力度，提高宿舍管理人员的工作效率。通过“人脸识别”系统进一步加强宿舍楼门禁安全管理工作，同时可供院系掌握学生动态、职能部门收集数据、面向学生家长开放，为学生安全增加保障。

3. 建设共享智慧小屋

2017 年首次为录取的新生提供“在家购物送达宿舍”的新举措，通过后勤多来点 APP 新生即可实现购买宿舍卧具及生活用品近 600 套，由后勤商贸中心安排送达宿舍内，减轻新生报到现场排队购物和搬运大量物品上楼的问题。启动智慧宿舍生活服务区建设，规划了智慧共享小屋建设方案，为学生提供咖啡机、打印机、果汁机、储物柜、吹风机、净水机、热水机、吹风机、洗衣机等共享使用设备，为师生提供便捷有效的服务。

4. 创新节能监管平台

如校园路灯远程智能控制、教室照明远程智能控制、空教室共享查询，方便师生的同时兼顾节能。

5. 共享单车进校园



我们应该以一个平和的心态去看待这件事情。学生对共享单车感兴趣,我们作为管理者要与时俱进。学校与共享单车企业建立合作关系,在学校定量投放、定点停放,设计7个投放点,共计500平方米,日保有量1450辆左右。另外,我们对原有的私人的车辆进行整顿、回收,并与ofo共享单车合作,重点清理僵尸车。

6. 共享智能快递



设立4400个格口方便师生取件。可以通过短信密码、微信或手机APP三种方式取件,用时3秒。

学校提供相关条件:1)免费提供800平方米快递场地;2)单独建设一座快递通道校门;3)设专人维护秩序及环境卫生。

7. 构建后勤一站式服务体系

后勤一站式服务大厅做到“一事一处理、一事一反馈、一事一备案”,充分利用58801111电话、报修平台、微信多客服系统“三位一体”平台,保证24小时有人值守电话、24小时网上报修服务、24小时微信多客服服务,为全校师生排忧解难。搭建舆情及网络投诉快速反应解决平台,及时发现问题、及时安排责任人落实解决。

8. 研发运用后勤服务综合APP及各微信平台为师生提供服务和宣传。后勤服务综合APP向全校各单位开放共享端口,服务师生的近十几项服务陆续接入。“北师大后勤物业”物业微信平台,向师生即时分享物业最新消息,如:一线工人抢修校园基础设施的场景、典型优秀职工先进事迹、校园景观建设过程、校园美景欣赏等内容。

(五) 实现共赢目标

1. 完善人才制度建设稳定核心岗位队伍

进一步明确后勤以事业编制、校聘和处聘人员为核心岗位的总指标和后勤各部中心核心岗位规划工作。学校通过建立六级人才队伍体系;改革后勤人事管理制度,确立核心岗位;

处聘工作坚持“总体规划、分批推进、统一考核、可进可退”的16字基本原则。通过系列举措,不断稳定后勤核心队伍。

2. 以“6T”为抓手推动内控建设

在后勤系统全范围、全部岗位推行“6T”现场管理法,从初步的各类工具、物资、物品做起,采用标线及标识法全面规范各工作场所秩序。由“6T”现场管理推进各项工作制度完善和流程规范工作,将制度与流程细化落到各个岗位,让每名员工都知道自己的职责。以“6T”现场管理为抓手,推动后勤工作管理制度化、制度流程化、流程岗位化、岗位职责化、职责表单化、表单数字化的各项工作逐步落实,后勤服务保障精细化效果进一步显现。

3. 以6个“统一”理顺后勤财务

实行财务人员派出制度,建立管理体制与核算体系相匹配的后勤财务体系。提升财务的监管力度、规避财务风险、提高资金使用的安全与高效。

4. 以6项举措助推文化建设

成立职工学历提升班,后勤职工可在业余时间进行学历提升。组织文化节和体育节,丰富职工业余生活。组织职工技能培训和竞赛,提升职工专业技术素养。组织后勤职工子女夏令营,关怀职工子女成长。与学生共建“同心筑梦”活动,包括开设职工网络课堂、本科生一对一教学,寒暑假探望一线职工等活动。关怀员工,成立后勤职工困难职工帮扶基金、组织看望后勤一线优秀职工留守家人、慰问退休职工、“送温暖”等活动。进一步增强后勤职工的凝聚力和向心力。

5. “三进”工作开创后勤服务育人新局面

学校党委将后勤“三进”纳入学校全过程、全方位服务育人体系内,并要求后勤向学校更广泛的范围推进教师进后勤、学生进后勤、科研进后勤工作。2017年举办了第五期、第六期后勤“三进”活动,共有30个院系的2000多名学生积极参与,学生服务岗位学时达4000余个学时。截至目前,累计参与学生6000余名,岗位体验达到12000余人次,服务岗位累计达24000余个学时。

今后,北师大后勤将以学校“双一流”大学建设为目标,以共生为理念、以共享为手段、实现共赢目标,制定后勤服务保障工作方案,从内部控制规范建设、后勤运行机制、人才队伍、基础设施、和谐校园环境、服务师生平台、服务保障标准等方面创建一流后勤,为学校的改革发展保驾护航。★

(作者系北京师范大学校长助理,论坛上由北京师范大学后勤管理处物业中心主任刘宏进代发言)

供给侧结构性改革的机遇与挑战

高校物业管理迈向现代后勤新时代

文 / 刘德明



中国共产党第十九次全国代表大会是在全面建成小康社会决胜阶段、中国特色社会主义进入新时代的关键时期召开的一次十分重要的大会，是一次在新的历史起点上开启党和国家事业新征程的大会，是一次不忘初心、牢记使命、高举旗帜、团结奋进的大会。本文围绕高校物业管理迈向现代后勤新时代这一话题，从颠覆、创新和重构三个方面阐述供给侧结构性改革的机遇和挑战。

颠覆

从1999年10月31日建设部发布《物业管理企业资质管理试行办法》起，实施物业企业资质管理到取消资质核定，整整十八年，期间经历了资质管理和行业管理的若干调整。

2007年11月26日，根据《物权法》实施后的法律术语，进行了第一次修改，将“物业管理企业”修改为“物业服务企业”，同时取消了物业服务企业资质年检制度。

2015年5月4日，第二次修订《物业服务企业资质管理办法》，删除《物业服务企业资质管理办法》（建设部令第164号）第五条第一项中的“1. 注册资本人民币500万元以上”。删除第二项中的“1. 注册资本人民币300万元以上”。删除第三项中的“1. 注册资本人民币50万元以上”。

2017年1月12日，国务院国发（2017）7号，《关于第三批取消中央指定地方人民政府行政许可事项的决定》中，取消了物业服务企业二级及以下资质的认定。2017年9月22日，国务院国发（2017）46号，《关于取消一批行政许可事项的决定》中，取消了物业服务企业一级资质的核定。

那么这个变化带来的是什么呢，目前中国有十一万家物业公司。我相信随着资质的取消，未来可能又会增加十一万家物业公司。原因很简单，因为企业未来只要在工商注册里面加入物业管理服务这样的营业范围之后，就可以合理合法地从事物业管理了。所以中国的物业管理公司现在不一定是十一万家，可能是再加十一万家。这就是行业的颠覆，行业的变革。

财经作家吴晓波先生在一次论坛上讲到，中国进入了“无证时代”和“非标时代”，这也是中国特色社会主义的新时代。我们必须适应新时代。“物业管理企业资质等级”已载入史册，行业正踩在时代的风口之上，或许对行业而言，下一个风口正是“无证时代”与“非标时代”的悄然来临。无论是行业还是企业，无论是从业者还是客户，都将面临新的“颠覆”，面临着机遇与挑战并存的新时代。

十九大报告提出，“中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾”。对所有物业企业来说，中国社会主要矛盾的转化，重新定义了企业存在的理由和发展方向，企业要着重考虑如何满足“人民日益增长的美好生活需要”，如何改变企业自身、所处行业的“不平衡不充分的发展”，并为之采取行动。

我认为十九大可以用两个“xin”概括，一个是新旧的“新”，一个是心脏的“心”，只要掌握了这两个字就掌握了十九大。新旧的“新”，就是中国进入社会主义新时代，我们要面临新矛盾，要开启新征程，大家要有新作为。第二，心脏的“心”，东西南北中，党是领导一切的，这就是心脏的“心”。

对于高校来说，何为不平衡不充分的发展。我们知道有的学校生均经费几万，有的学校生均经费一万多，有的学校



生均经费只有几千块。我想经费的不平衡，才是高校后勤不平衡的主要矛盾。还有改革的不充分、实践的不充分。诸多的不充分不平衡给后勤和物业人带来的第二个问题就是创新。

创新

新时代、新征程、新作为。在这三个“新”下面，国家有四个变化：市场在资源配置中起决定性作用；提高供给质量是供给侧结构性改革的主攻方向，全面提高产品和服务质量是供给侧改革的中心任务；推进物业服务行业信用体系建设，促进物业服务企业诚信自律，强化信用约束；加快一流大学和一流学科建设。

围绕四个变化，开展更多的创新，对于服务高校的企业，也包含学校自己的实体，新时代企业发展红利是巨大的。一是新消费，在消费规模快速扩张的同时，师生消费升级步伐加快，消费层次、消费品质、消费形态、消费方式和消费行为等方面均呈现出明显的趋势性变化，新消费方兴未艾。

二是新工匠，创新离不开工匠精神，更离不开对品质服务的孜孜以求，要适应时代的变革，既有坚持又有创新。

三是新技术，大数据、人工智能、虚拟现实在改变我们行业，推动行业创新发展，给企业带来新活力。

四是新居住，我们高校的学生公寓，和大部分学生家庭的卫生间及宿舍相差太大，家长不满意、学生不满意的现状没有改变，推动新居住领域的发展。

（一）优化产品结构

在供给侧结构性改革的角度出发，生产更好的产品，其他都没有用，用习近平主席的话说“过去是有没有，现在是好不好”的问题”。物业企业应从服务一个业主，服务一个学校再到园区，服务一所城市，形成全产业链的产品，这才可以满足供给侧的需要。

（二）做最好的自己

资质取消以后，对大型企业来讲，影响不大，对于中小企业来讲，行业从业门槛的降低将会催生更多中小企业，如何在充分的竞争环境里实现可持续发展，需要企业把握供给侧结构性改革带来的新机遇——做最好的自己，让企业拥有独特的竞争优势，也就是“一招鲜吃遍天”的能力，把专业的事交给专业的人来做，形成“小而美”的专业化特色服务。

（三）诚信经营，品质为先

企业在以后的市场竞争中要诚信经营，珍视企业信用，切实把品质提升、品牌形象打造作为未来企业发展的重要着力点。

未来，高校选择企业的时候，没有资质了，没有证书了，

那就看你的企业有没有诚信，有没有进黑名单，简单的说就是企业在别的学校有没有干过坏事，这也是未来物专会要强化的诚信系统建设。

（四）拥抱科技，拥抱资本

我们不缺技术，缺的是想法和执行力。实际上高等院校是一个知识的高地，是技术应用洼地，学校应该敞开胸怀把新技术引进到校园，服务师生。

企业需要以更加开放、包容、合作、共赢的姿态拥抱科技、拥抱资本。正如“互联网+物业”一样，大数据、人工智能、虚拟现实等新技术已经渗透到我们生活的方方面面，这些新技术代表着未来的服务趋势；与此同时，优质的物业管理企业备受资本市场青睐，已上市的物业公司估值水平不断升高，资本的注入改善了物业服务企业的资本结构，加快了兼并收购步伐，进而巩固企业竞争优势，助推企业规模再上新台阶。

重构

（一）资质取消给主管部门及行业带来新的变化

（1）监管思路从“管主体”向“管行为”转变

资质管理的一大弊端在于重进入、轻退出，缺乏日常监管措施和违法惩戒措施。而评价物业服务水平的高低，并不在于其是否具有相应的资质等级，而在于日常物业服务行为是否符合物业服务合同的约定和国家相应的法律法规规定，加强对物业服务企业的服务行为的监管显然更加准确和切中要害。

第二个方面，充分发挥物业服务行业组织自律作用。物专会要从顶层来设计这一问题。首先解决高校物业管理招投标的问题，现在整个高校物业管理的乱象，全部乱在招投标的制度设计上，现在是后勤部门对于选择公司没权利，学校的后勤处说物业公司好没用，因为他要拿到政府的采购平台上去招投标。简单地说就是花钱的人不能选择服务者，这是最大的制度设计缺陷问题。所以，我们准备在协会层面，直接向政府采购部门发出公函去解决两个问题，第一个问题，政府采购办的职责是把优秀的企业纳入采购数据库，学校在整个数据库中公平公开的选择，所以制度体系建设很关键。另一个问题，随着资质的取消，行业协会要有担当，就是要为了99%的人，要敢于得罪1%，要制定黑名单制度，不诚信的企业要拉入黑名单，要向全国高校公开，这样才能解决问题。

（2）监管主体从“一家管”向“多家管”转变

资质管理时代对物业服务的监管主要是行政主管部门一家的职责，是点对点的监管。未来的行为监管将是市场监管

部门、质监、消防、公安交管、环保、城管等多个行政管理部门会同人民调解、仲裁、司法等多个部门构成横向监管体系，具体到各地，可以预见的是，未来物业服务企业日常服务行为将接受纵向不同层级政府部门的监管。

未来政府会实施“双随机、一公开”抽查的制度，及时查处违法违规行为。建立物业服务企业“黑名单”制度，推动与相关政府部门的信息共享，加强企业信息备案管理。

（二）高校如何选管家

很多同志说后勤改革不成功，外包不成功，一句话概括“选择比努力重要”，因为你选错企业了，所以你的改革必然失败。

未来四个维度选择物业企业。第一，文化的高度契合，选择物业公司首先要了解他的企业文化，是否与我们的校园文化契合，这很重要。价值观不同，绝对不能成为甲乙方的。

第二，是否有教育理念。高校后勤根本责任是“三服务”：为教学服务，为科研服务，为师生生活服务；根本宗旨是“三育人”：管理育人，服务育人，环境育人。企业的教育理念直接影响校园的“三服务、三育人”。

第三，资质取消以后，行业从业门槛降低，中低端的物业管理服务供给过剩，高端物业管理服务供给不足。同类业绩成为企业服务的一项重要价值载体，成为高校了解和掌握企业情况的最直接、最有效的途径之一。

新时代、新征程、新作为。我们物业企业要不忘为师生美好生活服务的初心、牢记企业做大做强的使命。不断依靠创新提升服务的效率和质量，向现代服务型企业转型升级，让服务更简单、更有价值，让师生得到更多的增值服务，享有更美好的生活，让校园更加美丽。新时代下，期待我们企业共同为建设文明、和谐、美丽的城市和校园，为实现中华民族伟大复兴的中国梦贡献自己的力量。★

（作者系中国教育后勤协会物专会秘书长、山东明德物业管理集团董事长）



厦门大学后勤大物业服务的实践与思考

文 / 刘君彬



中共厦门大学第十次代表大会确定了厦门大学今后一段时期发展的总体战略目标：在建校一百年时全面建成世界知名高水平研究型大学，在新中国成立一百年时跻身世界一流大学行列。目前，厦门大学正昂首阔步朝着既定的奋斗目标迈进。

厦门大学“双一流”建设需要一流的后勤服务保障体系支撑。当前，面对快速发展的校园服务管理新时代，厦门大学校党委张彦书记在深入厦大后勤集团宣讲十九大精神时，就明确指出：助推“双一流”大学建设离不开后勤队伍的付出和奉献，他强调后勤要在良好成绩的基础上，着力于满足广大师生日益增长的美好生活需要，解决好集团内部不平衡不充分的问题，推进一流后勤建设，要规范标准、技术创新、节约资源、降低成本、科学管理、提高效率，提升质量，更要和谐劳动，强化文化建设，打造具有劳模精神和工匠精神的一流技能、一流作风、一流服务、一流业绩的一流后勤人才队伍，为正在进行的“双一流”建设作出后勤人的贡献。

厦门大学和厦大后勤集团概况

（一）厦门大学

厦门大学秉承“自强不息，止于至善”的校训，积累了丰富的办学经验，形成了鲜明的办学特色，拥有完善的教学、科研和公共服务体系，成为一所学科门类齐全、师资力量雄厚、居国内一流、在国际上有广泛影响的综合性大学。目前，学校已发展成为包括三个校区，占地 9000 多亩的校园，校舍建筑 210 多万平方米、5 万多师生员工。另外还有占地 900 亩的厦门大学马来西亚分校，被中央媒体誉为镶嵌在“一带一路”上的一颗明珠。厦门大学校园依山傍海、风光秀丽，已成为公认的环境最优美的中国大学校园之一。

（二）厦门大学后勤集团

厦门大学后勤集团，成立于 2002 年 12 月 26 日，作为高校后勤服务实体，贯彻落实国家高校后勤社会化改革精神，按照现代企业化运营模式，通过和校资产与后勤事务管理处签订合同，建立甲乙双方关系，主要是为各校区和校外服务单位提供餐饮、学生公寓管理服务、物业服务、水电保障、交通、印刷等全方位综合服务保障。

推行厦大后勤集团“综合服务体”理念

后勤集团围绕一切以学校师生为中心，强化为教学、科研、师生“三服务”和服务育人、环境育人、管理育人的“三育人”理念，服务保障工作主要包括三方面：一是为师生生活提供良好的生活环境及活动空间；二是为学校管理、教学、师生生活提供多元化、实效性的服务；三是营造学生学习成长、陶冶情操的有浓厚的文化氛围的校园环境。为维护学校稳定，构建美丽校园、和谐校园提供有力支持。

什么是大物业？从前瞻性的角度出发，学校教学、科研、学生培养以外的所有服务都属于大物业服务概念。

厦大后勤集团成立以来，先后在漳州校区、翔安校区成立服务办公室，推行综合服务体系，对接校区各管理部门，对内协调各中心服务分部，在服务过程中推行餐饮、学生公寓、水电、运输、公共保洁、绿化、教室、教工住宅、行政楼宇等一站式服务理念。通过内部园区式综合协调服务，推行一站式首问式服务，实现职责分明，既降低成本，又提升服务效率和效益。

（一）校内努力满足师生美好生活需求

1. 坚持以师生为中心

围绕“一切为了学校、一切为了师生”的工作方向，坚持“师生的需求在哪里，后勤保障就在哪里”的工作中心，以师生的满意度作为工作的衡量标准。

2. 坚持以质量为本

质量是企业的生命，后勤集团不断完善内部制度建设和检查监督机制，强化规范化管理和执行力；持续开展管理体系认证工作，推进集团标准化建设，2004 年和 2007 年通过 ISO9001：2000 质量管理体系认证和 HACCP 食品卫生管理体系认证，2016 年通过环境管理体系和职业健康安全管理体系认证；全面推行预算管理，加强内部管控，提高经营管理水平；强化安全卫生管理，建设食品安全检验室，推进餐厅

“5D”现场管理；加强重点环节和部位管理，推行物流采购管理系统；积极推进农校对接，校企合作，建设并授牌一批食品原材料基地；定期与学校各单位、师生员工进行交流座谈，听取他们的意见和心声，建立起了强有力的服务监督保障平台。

3. 坚持以品牌为保证

品牌是企业发展的助推器。自成立以来，集团努力优化资源，深挖优势，提升品质，创建品牌企业。比如厦大饮食中心提升校内外餐厅软硬件设施，加强食堂文化建设，营造安全卫生的良好用餐环境，树立“厦大餐饮、家的味道”的品牌。

集团下属厦门南强物业服务有限公司坚持以品牌质量为保证，先后承接了教育类项目、工厂园区、办公楼宇、住宅等33个校内外物业项目，通过加强与行业标杆企业对接、主管部门的具体沟通，以创建“全国校园物业服务百强”和“省级物业管理示范项目”为具体抓手，锤炼队伍，树立了“厦大南强、家的感觉”品牌形象。

4. 坚持抓队伍为关键

五年来，厦大后勤集团紧紧抓住人才队伍培养这个关键，依托厦大继续教育学院职工夜校，和厦大继续教育学院签订战略合作协议。

（二）校外坚持创新打造“南方之强”

厦大作为厦门市的一张名片，除了教学科研、培养人才、文化传承，还应坚持社会服务。厦大后勤集团正是秉承这一理念，紧紧依托学校各项服务业务，在做好校内服务保障的同时，积极拓展校外市场。校外餐饮部、南强物业公司互为支持，携手并进，打造大物业综合服务平台，就是集团创新举措中的两大亮点。

1. “厦大餐饮”

全国稳定看高校，高校稳定看食堂。厦大饮食中心现发展成为拥有1600余名素质优良技术员工，并培养和引进了博士2人、硕士10人、本科学历60人，高级技师4名、技师10名、高级厨师60名、高级营养师100人等一批高级经营型管理团队。

校外餐饮部一直秉承“厦大餐饮，家的味道”的经营理念，为所在院校广大师生、职工及其他用餐人员提供优质的餐饮服务。

2. 南强物业

厦门南强物业服务有限公司，2008年成立，根植于厦门大学、源自学校后勤服务专业化成长，并经受行业市场发展历练，对校园文化有较深的感悟，能深切地把握教育主管部门的政策，充分认知学校的办学理念，在后勤保障服务方面有着丰富的经验。

首先坚持共赢理念。南强物业公司坚持“尚品共赢忠诚”经营理念，以满足客户需求为中心、以成就“服务集成综合体”为发展目标，以成为“值得信赖的校园物业服务提供者”为愿景，与利益共同体携手成长，达成客户、公司、员工、上级主管部门、政府、社会六方共赢的局面。

其次是获得资格认证。几年来，南强物业公司公司坚持质量保证，先后通过ISO质量管理体系、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，获得国家建设部一级物业企业资质等级，成为中国教育后勤协会物业管理专业委员会理事单位、中国教育后勤协会校园快递工作委员会委员单位、厦门市物业协会常务理事单位等。

最后是得到社会认可。几年来，南强服务公司所承办的管理服务项目，渐渐得到广大教职员工和学生等服务对象的认可，得到社会同行肯定，成为高校物业的“南方之强”，先后荣膺“中国校园物业服务企业TOP50强”、“全国校园物业服务百强单位”“中国高校物业管理工作先进集体”、市级工人先锋号、市级青年文明号，被评为“2014-2015年度厦门市诚信示范企业”、中物教育高校后勤实训基地。

厦门大学“双一流”建设，还是要秉持“自强不息、止于至善”的校训精神，“弘扬劳模精神和工匠精神，营造劳动光荣的社会风尚和精益求精的敬业风气”，培养建设值得信任的、可靠的、有责任和使命担当的后勤保障队伍！★

（作者系中国教育后勤协会专委会副主任、厦门大学后勤集团副总经理）





以央企标准 打造高校“价值共同体”

文 / 陈念龙

随着房地产进入白银时代，物业行业站上“时代风口”，保利物业着眼于未来20年的发展，希望能够发展成为全业态覆盖的标杆型现代服务企业。其中，学校业态是全力推进的重点业务版图之一。

从2016年起，我们重点开拓学校业态。截止目前，已经成为12所学校的物业管理和服务供应商。其中省属院校4家，其他类高校2家，非高校类其他学校6家，管理面积达到318.72万平方米。获得了多个大学的好评，其中天津体育学院获得了《中国物业管理》杂志社颁发的“2017中国物业管理标杆项目”称号。

短短一年时间里，从0到300万平方米，从一无所有到“2017中国物业管理标杆项目”的荣誉，代表着各所学校对“保利”这个央企品牌的信赖，也是行业对我们专业能力的认可，证明我们保利物业是高校物业市场的一匹“黑马”。

在从旁观者到搅局者这个角色变换的过程中，我们发现，由于高校的园区环境相对封闭而人文氛围相对浓郁，形成了独特的、不同于其他业态的“物业管理小生态”，在管理业态、服务人群，以及社会形象维护方面，都与其他物业有着不一样的、更加“高大全”的需求。

由于高校肩负着授业解惑、为国育才的教育属性，更趋向于公益和服务，并且受到来自各层级行政部门的监管和控制，我们的物业管理和服就要服从政治引导，兼顾学校形象与社会效益。

四个“一致”作为保利物业高校物业管理服务的核心理念，包括：管理目标一致、文化理念一致，价值观念一致，创新步伐一致。管理目标一致，就是首先要坚持物业管理的本质，做好对物的管理和对人的服务，协助学校更好实施教育功能，不断提升教学质量；文化理念一致，就是我们要主动去理解高校的教育理念和文化理念，共同打造与学校理念一致的校园文化与人文氛围；价值观念一致，就是要充分理解高校的公益和服务导向，对社会责任、社会效益的追求高于经济效益的追求；创新步伐一致，就是要做好校园与社会的链接，在做好管理和服的基础上，与时俱进地把社会上的创新技术，通过我们的平台转化为成熟的模式和产品，与校方进行深入沟通，双方取

得共识之后，快速导入，既规避创新潜在的风险，又能及时分享创新的“红利”。

在四个“一致”的基础上，我们延续保利物业“亲情和院”品牌理念，将“相伴一生的幸福”，融入高校物业管理与服务之中，以“做精基础服务，做好技术应用，做足人情味体验”的三合一模式，不断创新、升级高校物业服务产品，如同家人般用心善待广大师生，为他们打造有秩序、有温度、有安全感、有人情味的“四有”校园，为广大教师职工和学生专属的文化精神家园。

保利物业高校管理的基础服务体系——“居学食乐优”五位一体，打造“优享校园”。

“居学食乐优”是我们打造优享校园的基础体系，未来，我们继续深化保利物业的品牌理念在校园的延续，利用保利智慧平台的科技应用，建立可拓展的创新服务体系，进一步把“优享校园”升级为既有温度又充满和谐的“智享校园”。

通过标准化的管理和服务，为学校做好日常工作，对师生的行为进行适当的引导与规范，以科学、合理、精细的管理，帮助学生养成良好的生活习惯，在接受服务的时候学会做人；以我们真诚的服务，让学子们体验到人与人之间的尊重、付出，以我们的不断创新，激发年轻人的积极进取，在充满正能量的校园氛围中成长、成才。

作为一个责任央企，我们希望能够可以和各大高校一起，联合响应国家和时代的要求，共同为时代“育才”，以共同的价值观，为中国年轻人的成长构筑一个全新的“价值共同体”。

在这个全新的价值共同体里，我们提倡师生共商、校企共建、价值共享，以自身的实力与专业自信，促进校企深度合作；以自身发展保障师生教学相长，共同进步；以合作互动构建学校、师生与企业的三方和谐关系，促进实现高校的人文与学术价值，为师生实现科研与教育的价值，也将提升保利物业的市场价值，最终为实现中华民族伟大复兴而贡献保利力量，这才是保利物业积极进军高校物业管理与服务业态的初心和理想。★

（作者系广州保利商业物业发展有限公司董事长）



雅管家·科技赢领智慧校园

文 / 董亚夫

雅生活集团是雅居乐旗下的生活服务集团，已形成了高度专业化的物业管理团队，并在此基础上，整合服务资源，集结旗下科技、旅游、广告、营销、验房五大业务舰队，提供更为专业化、精细化的专业服务。

2016年5月6日雅管家正式推出物业4.0，把互联网和物业有机的结合在一起；2017年3月31日推出了“雅管家联盟”，整合了众多的物业行业的战略合作伙伴，共同的为全物业管理行业提供服务；2017年6月17日与明德集团达成战略合作，构建资源共享平台打造校园智能管理系统。

快速发展的“雅管家联盟”：合作企业超100家；合作总面积逾8.1亿平方米；服务业主总数逾600万户。

雅管家平台是一个集大成者，把每条线上一流的品牌、企业全部聚合在平台上，他们提供的产品和服务与雅管家平台深度打通，共同为我们的业主、校园提供科技化、智慧化的服务。

创新智慧园区建设的引领者

智慧园区建设的核心：联接一切，利用雅管家超级云平台，将人、财、物、管连接起来。

智慧园区建设的落地：最全方位的园区全光网络与社区WIFI；最安全的人工智能安防；最智能的园区生活体验；真正有智慧智能家居。

智慧园区物业管理的领跑者

作为物业管理行业，我们的根本使命只有一个：品质至上，让服务的每一个对象满意。全物业业务支撑的雅管家综合管理平台，可以帮助所有的物业企业实现智能化、移动互联网化和人工智能化的物业管理。平台功能强大，可以把物业企业的内部管理和服务对象、园区等有效的连接起来。通过EBA设备管理云平台，可以实时的知道我们的设备的运行状况。雅管家集中管控中心，通过大屏可以把我们服务的每

一个园区、角落进行无死角的呈现。高效便捷的工单系统与品质巡查系统，对品质的要求是一个有力的保障。节时增效的人力资源管理系统与财务系统，简单高效。资源共享的集采平台，实现零库存，采购最低价，统一的采购管理运作，成本降到极致。

打造智慧园区生活的运营商

智慧物业最终是要为我们所服务的对象所服务，所以我们要关注智慧园区的生活。我们强调科技化、智能化、移动互联网化，科技改变生活是我们服务的宗旨。安全有保障的身份认证，物业管理的基本服务是安全，要保证我们服务的园区、业主等对象的安全，我们对服务对象进行安全身份的验证，通过平台可以享受更多的服务。安全快捷的全线上缴费模式，我们倡导无现金的构建，目前在雅生活管理的园区内，实现了零现金，没有任何的现金流动，相信在高校的校园内也将是大势所趋。秒级响应的报事报修与投诉建议表扬，对业主诉求进行快速响应。雅学苑 / 雅管家 APP 全维度体验，通过 APP 为学生做了很多的铺排，比如实习信息，二手交易，校外培训等提供一站式的服务平台。雅学苑线上日程管理，整合教务系统、学生日程、课程、通知推送管理等提供更加科学实时的日程。方便快捷的出行体验，园区内实现手机开门、访客授权、智能对讲等。智能车牌全自动识别，快速便捷，极大地减少了物业管理的成本。引领行业发展的自助贩卖机与无人便利店，投入、试错成本及运营成本大幅减少，24小时营业，为物业额外创收。

专业团队 运营落实

我们向行业免费输出我们的平台，全方位服务园区的雅学苑 APP、雅管家 APP、雅助手 APP，强大的物业综合管理平台，智慧园区建设的全面解决方案。★

（作者系雅生活服务集团副总裁）



互联网 + 时代下 后勤服务平台化融合与创新

文 / 关能辉

在十九大报告中，进一步明确教育信息化在强国之路中的重要地位。未来三年腾讯将携手高校培养面向人工智能等前沿技术领域的学术研究型人才；培养面向网络空间安全和云计算等的专业技术型人才；培养面向“互联网+”领域的跨界复合型人才。

在校园智慧化的过程中，后勤管理的思路就会往云化转型。融合大平台进行后勤管理创新是最合适的选择。近两年我们通过微信公众号、服务号提供线上的服务，从今年开始，很多学校开始做后勤服务的小程序，都是基于微信的大平台进行实现的。

无卡化 是下一阶段校园后勤创新的关键平台

无卡化将推动高校业务系统中功能模块的分解和重构，使系统建设从以部门职能为区分转变为以服务类型为区划，从而推进信息化服务的碎片化。

无卡化选型过程中必须考虑的几个能力：

1. 跨平台融合能力。保护历史信息化投资，融合学校自建服务，公众号服务、小程序互相跳转能力。
2. 全场景服务能力。必须面向所有场景提供服务，绝非仅仅是消费，具备离线服务能力。
3. 安全，数据可本地部署。提供丰富 SaaS 云服务，支持关键数据本地化部署，互相无依赖，平滑过渡。

无卡化平台，将成为未来学校新一轮转型中的机场 / 高铁站。根据市面上无卡化方案对比，无论是线上线下整合能力，开发成本，还是兼容性、用户体验，微信校园卡都是最佳选择。

微信校园卡——代表未来的校园卡

微信校园卡将是整个后勤服务的枢纽，依托微信校园卡强大的连接能力，整个校园信息化将彻底告别“诸侯割据”

时代；依托微信校园卡强大的兼容能力，后勤服务平台不再上演“系统推倒重来”的闹剧。精准信息推送服务，可以实现精准的信息推送服务，并可以与公众号实现互相跳转；线下设备连接能力，连接所有物联网设备，并实现互相通讯，打破不同设备厂商互联互通的鸿沟；整合所有线上服务，连接学校所有服务系统、小程序，实现无缝跳转，打破系统间信息孤岛；一体化管理平台，公众号、小程序、校园卡一个平台整合管理，避免学校多战线作战，增加运营成本。流畅的领卡体验，有微信就能领卡，微信原生功能，位于微信一级入口，使用极其方便。

统一身份认证，统一体验，跨平台平滑切换。线上服务，可在校内服务、腾讯服务、第三方服务间无缝跳转，无需重复登陆。线下服务，线下各种场景的“身份证”，轻松实现消费、开门禁、自助借书等服务。公众号跳转，微信校园卡可直接与公众号之间实现互相跳转，实现服务与粉丝互相拉动。小程序跳转，微信校园卡可直接拉起小程序，并实现与小程序间互相跳转。一个校园卡，融合不同平台服务，微信校园卡上可以放很多不同平台的校园服务，而无需把服务全部部署到腾讯服务器，学校可以根据不同时期需要，随时更新卡上提供的服务，实现真正的动态运营。融合学校所有服务，无需部署到腾讯服务器，无需重新开发。服务灵活配置，满足不同时期运营需求。一校多卡，满足不同的人群的服务需求。

学校只需在原有设备上增加二维码扫码模块，接通网络，完成相应系统的升级，即可快速适配微信校园卡，原有刷卡设备、业务流程基本不受影响，兼容性极佳。拓展成为全面的校园身份解锁工具，灵活的虚拟支付方案，支持一卡通 / 微信支付双模式支付，融合一卡通系统稳定、成熟与微信便捷、体验佳的双方优势，既满足用户手机消费需求，又不影响关联方利益，也不增加财务负担的完美方案。同时，以服务反向提升校园智能化管理水平，基于大数据的管理决策支撑平台，连接学校原有系统，让校园服务学生更易触达。目前，更多高校已经参与到面向未来的探索路上。★

（作者系腾讯智慧校园项目负责人）

AI 智能助力高校后勤管理



文 / 徐习明

海康威视成立于 2001 年底，2002 年开始运营，在社会各界的支持下，取得了高速的成长。海康威视是以视频为核心的技术，从而帮助高校后勤提升智能化管理。目前“无卡化”在许多高校都在做测试和沟通，我们也在积极的配合，这种无场景的代入，对于我们高校的后勤物业管理甚至教务管理，更是一个科技上的大幅度提升。

海康威视在 2011 年做到了全球视频监控的第一。全球视频监控是继华为以后，甚至比华为的发展速度更快。海康威视作为高科技企业，仅仅用十年的时间，做到全球第一，而且到目前为止，海康威视的科技水平仍然稳中求进。2016 年，根据权威媒体的统计，海康威视视频监控全球市场占有率为 22.5%，海康威视在全球综合安防领域做到了全球第一。

海康威视的市场策略是上不拼应用下不拼数据，海康威视是提供技术和解决方案，所以海康威视与行业内领先集成企业和运营企业紧密联盟，为用户提供端到端的解决方案。

海康威视是致力于成为全球领先的以视频为核心的物联网解决方案提供商。支撑海康威视业务的版图包括传统业务，传统业务包括综合安防。在综合安防之上，我们的可视化管理，

通过视频手段来提升我们的管理能力，甚至提升改变业务模式，同时把人工智能注入视频，从而使视频变成结构化的数据，使视频成为物联网最丰富的传感器。海康威视为公共安全和商业领域提供大数据服务平台。

同时我们以视频和工业面替代为核心，投入了很多创新业务，包括机器人业务、家用互联网、汽车电子业务等。

海康威视提出“云边”结合 AI cloud 方案，是人工智能结合视频技术应用到高校物业。视频是一种特殊的物联网的传感，它具有大数据量、实时性、无损建模的特点，在数据压缩、编码、解码过程中，会丢失非常重要的信息。为防止这种情况，结合视频、物联网的特点，把智能注入边缘，通过前端的摄像机，把物体结构化出来。同时边缘的智能前端里获得的数据，提升到“域”，最后把数据融合到云端。

海康威视立足于科技和解决方案，目前全国已经超过 90% 的高校在使用我们的解决方案，海康威视是非常有社会责任的公司，我们在发展的过程中大量进行校招，所以我们希望高校管理越来越好，为我们提供一个更强的发展动力。★

（作者系海康威视副总裁）

未来校园 新服务、新空间、新成长



文 / 杨波

蚂蚁金服以“为世界带来更多平等的机会”为使命，致力于通过科技创新能力，搭建一个开放、共享的信用体系和金融服务平台，为全球消费者和小微企业提供安全、便捷的普惠金融服务。

蚂蚁金服核心的关键点在于普惠的金融服务，而实现普惠金融服务依靠的技术就是人工智能和大数据。

“蚂蚁森林”和“低碳大学”项目

蚂蚁金服推出一款和生态相关的程序——“蚂蚁森林”，“蚂蚁森林”是一个真的森林，并不是游戏。在阿拉善地区，根据所在阿里系中各种低碳消费的方式，达到一个减排的量，我们就真正在沙漠中种下一棵树。我们的目标是到 2020 年，

做到一百万亩。

蚂蚁金服的“科技时代”

蚂蚁金服讲究科技，毕竟我们在一个科技的时代，有更多的企业一起推动社会，使得社会更加的美好。BASIC（区块链、人工智能、安全、物联网和云计算）科技战略是蚂蚁金服科技的核心。

1、区块链

区块链，广义来讲，区块链技术是利用块链式数据结构来验证与存储数据、利用分布式节点共识算法来生成和更新数据、利用密码学的方式保证数据传输和访问的安全、利用由自动化脚本代码组成的智能合约来编程和操作数据的一种全新的分布式基础架构与计算范式。蚂蚁金服将支持雄安新区金融科技示范区，搭建区块链基础设施平台。

2、AI 技术

再过三年，每个人都会通过 AI 技术获得一个银行的私人助理，这就是可以通过 AI 技术连接的。

3、安全

安全是我们整个蚂蚁金服生命线，所以支付宝的所有用户都是实名认证的，我们拥有全球最大的实名认证的体系。

4、IoT 物联网的技术

物联网非常简单，通过实物和数据链接，产生智能化的互相反应就是物联网。

5、Cloud Computing 云计算

云计算讲的就是一个共享，把计算的能力做起来，然后共享出去。现在技术发展的那么快，所以计算现在是我们现在时代的一个必然产物。

未来校园

未来校园来自蚂蚁多维能力为基础的卡包平台，以身份消费为支点与行业生态伙伴一起去解决新时代校园学生的痛点、学校的痛点、服务商的痛点、政府的痛点，最终成为校园通用移动化服务的基础设施，成为学生的校园新生活方式和校园新文化。从而使得学生数据化更好获得感的校园服务、生活方式；学校投入效能比最大化、信息化高质量共享最领先科技成果、可持续化；服务商打开 C 端服务大生态、学校端服务碎片化、高频化、开放化，行业天花板完全打开。

未来已来，互联网成为基础设施，数据成为生产资料，计算成为公共服务。新的世界有新的文明，携手拥抱变化，共创美好未来。★

（作者系蚂蚁金服教育行业总经理）



浴室安全 节能改造与 专业化运营管理

文 / 李千山

天津德仕能科技有限公司成立于 2010 年，是专业从事节能、节水技术开发推广，并进行节能、节水项目投资与运营的节能服务公司。公司本着“科技创造绿色未来，与美丽中国共成长”的发展目标，奉行“用户至上，作共赢”的宗旨，为用户提供一流技术、产品与服务。技术及产品包括浴室废水热量回收制热水系统、建筑供热（供冷）节能系统、综合节水技术。

校园浴室用能安全现状

高校浴室以公共浴室为主，基本采用燃气锅炉，锅炉房与浴室一般在同一建筑内。

- （1）天然气及燃气锅炉具有爆炸、燃烧安全隐患及风险。
- （2）天然气或锅炉爆炸燃烧事故，可危及数百学生生命安全。

校园浴室耗能状况现状

- （1）天然气消耗量大。天然气属于化石能源，燃气锅炉效率为 70—85%，效率低，不节能，且运行成本高。
- （2）部分学校安装了太阳能热水系统，但由于太阳能热水产量受天气严重制约（阴雨天无热水、冬季热水产量很低，且受雾霾天、灰尘影响），暑假空晒、冬季冻堵现象严重，供水保障性差、故障率高，使用效果一般。

浴室废热回收制热水系统

本技术以洗浴废水的废热为热源，将洗浴废水中的热量回收、转移到自来水中，以回收的热量生产洗浴热水。

本产品无爆炸、燃烧、中毒等安全隐患，且节能环保，运行可靠，是燃气（燃油、燃煤、电）锅炉、太阳能、空气能热水系统的理想替代品。

本技术是目前最安全、最节能、最经济的热热水生产设备。

供暖（供冷）节能系统

供暖供冷系统是一种用能需求侧管理技术。是将供暖（供冷）时间不同、温度要求不同的建筑进行分时、分区，对建

筑物进行分时段、分区域按需供暖（供冷）的一种节能技术。

系统具有良好的节能降耗功能，并能提高供暖供冷的自主性与舒适性。

综合节水技术

综合节水技术是包含水力平衡优化、管网监测、梯级利用、中水处理、节水器具设计安装等的一种综合节水改造技术。

地球，我们唯一的家园节能减排，是一种责任，更是一种情怀。天津德仕能科技有限公司将以优秀产品，实现校园安全与节能升级，以专业化的管理，让师生满意，让领导安心、省心。★
（作者系天津德仕能科技有限公司总经理）

校园后勤智能管理解决方案

文 / 黄章树

校园后勤管理面临许许多多的问题，本文从三个方面，分别是校园后勤管理的难点、校园后勤智能管理解决方案、校园后勤智能管理方案优势等阐述校园后勤智能管理。

校园后勤管理的难点

校园后勤需要满足众多师生多样化的服务需求，涉及数量众多、种类繁多、分布地域广的设备，传统校园后勤人力依赖性大、资源过度消耗，存在着服务人性化不足、事后被动响应的弊端。难点在于设备日常管理负担繁重、管理安全漏洞大、外访人员安全隐患大、能耗浪费严重。

校园后勤智能管理解决方案

首先，在校园建设道闸、门禁、梯控、监控等公共设备及智能化家居设备，采集用水、用电等数据；其次，利用合适的通信方式将数据传输到平台，同时也支持用户利用 Web 端、APP 实现对校园设备的管控；最后，对设备信息的整合处理，实现互联互通，并对数据进行分析挖掘，提升能耗管理水平，排除安全隐患，优化校园管理效率。

系统特点：

（1）利用传感器网络、数据集中器、前置数据处理机组成的多级硬件架构体系和分布式数据库技术，构成实时数据处理体系，支持不同类型的传感器。

（2）利用 SOA 架构实现校园内部其它应用、上级主管单位业务系统与能源监测平台之间业务逻辑及数据的整合，形成一个有机的多层次分布式实时数据处理系统。

（3）结合学生公寓电能计量及安全用电系统，识别电器属性，杜绝使用违规电器及超限使用电器；采用用电策略管理对宿舍照明、路灯以及公共区域的空调、照明等实现用电时段的主动管控。

（4）通过认证比对、人脸识别等技术，详细记录人员进出情况；通过车牌识别系统记录车辆进出情况。对于访客、车辆进出校园记录可查、可追溯，提升校园安防水平，维护校园稳定，并可与公安部门的人脸库关联，有助于识别可疑犯罪对象。

（5）实现校园宿舍及公共设备能耗分析，辅助排查校园安全隐患；优化耗能策略。

校园后勤智能管理方案优势

（一）跨平台融合与管控，集数据分析与挖掘



狄耐克物联网科技云管理平台支持跨平台融合,实现运行数据的自动采集、处理、分析;实现能耗异常及潜在风险的自动捕捉、及时报警与处理;实现对能耗设备全生命周期的管理控制;实现校园的安全管理。

(二) 自主研发网关,实现互联互通



针对智慧校园可定制化研发,专注于门锁、电梯、水表、电表、空调、照明、道闸、翼闸等设备及人脸识别、车牌识别系统的互联互通。★

(作者系福州大学经济与管理学院电子商务研究所所长、教授)

高校电力系统优化方案

文 / 张杰

相與科技(shanutec.com)独创XPOWER移动电力轨道,取代费时污染墙面的墙插座、杂乱安全隐患的拖线板,随用随插、实用方便,致力成为新的室内电力/通信、智慧楼宇底层接入标准。

XPOWER针对宿舍、图书馆、办公室、教室这几个主要的教育生活场景做出如下几个优化方案。

学生宿舍存在的问题及优化方案

1. 横七竖八的拖线板、杂乱无章的电线,埋藏着安全隐患。
2. 宿舍整体显得脏乱差,形象不美观。
3. 洗衣房的洗衣机插座不够用。

运用XPOWER桌面应用杜绝了拖线板的使用,安全又便捷;便于收纳,桌面整洁美观;面对多个用电器也不用担心插座不够用了;搭配智能计量插座使用,可以实时了解用电器的用电情况,节省电量同时学校也能了解学生的用电情况及时发现大功率用电器,杜绝安全隐患。

图书馆存在的问题及优化方案

1. 人多插座少,产生占座现象。
2. 插座固定不方便移动使用。
3. 阅览体验感差。
4. 自习的学生多,wifi差,网口少。

运用XPOWER踢脚线应用、XPOWER桌面应用等,插座随插随用,可移动,可增加,方便管理;搭配XPOWER电力猫使用,增大wifi,减少烦躁,静音学习;智能化的电

力管理,减少了占座行为。

办公室存在的问题及优化方案

办公室用电器多,电脑、打印机等,但是插座却很有限,拖线板不能解决根本问题,只会让办公室越来越杂乱。到处都是线,存在安全隐患,且学生进进出出容易绊倒,使得整个办公室显得杂乱无章。

运用XPOWER桌面应用使办公桌更整洁美观,会议室再多台电脑插座也够用并且可以随意移动,整个办公室体现出现代化简约设计的美感。

教室存在的问题及优化方案

高校课堂低头族多,出勤率参差不齐;插座少人多,还经常容易坏。

换上XPOWER智能电力系统,学生人手一个插座,老师可以根据插座通电的情况进行未出勤同学的情况的统计,实时了解课堂情况,有选择的控制轨道的通电断电。实现提高出勤率,提升上课质量,也使得教室的变得更有格调。

学习设计的同学再也不用担心提着手提电脑去教室上课突然电脑没电的事情发生,因为教室的各个角落都可以插上插座。

XPOWER智能电力系统除了能适应以上高校场景,其余高校设施也能巧妙融入超市、体育馆、医务室、多媒体教室、实验室等校内配套设施。XPOWER电力系统的入驻,将为高校带来更多元化的体验,更新的生活方式。★

(作者系相與科技(上海)有限公司CMO)



IPC原装进口设备

专业 校园清洁 解决方案供应商



CT15



高效静音 轻便灵活

洗地吸干一步到位，洗刷吸干过的地面、洁净如新，脏水、泥土、沙粒、油污统统吸入污水箱随即带离现场。

CT40



AOSHIJIE 北京奥仕洁清洁设备有限公司
BEIJING AOSHIJIE CLEANING EQUIPMENT CO.,LTD

地址：北京市大兴区旧宫镇工业园区南区甲23号

邮编：100176

电话：010-85860551/0552/0553

传真：010-85862006

邮箱：info@bjaoshijie.com

网站：www.ipc-china.com / www.bjaoshijie.com



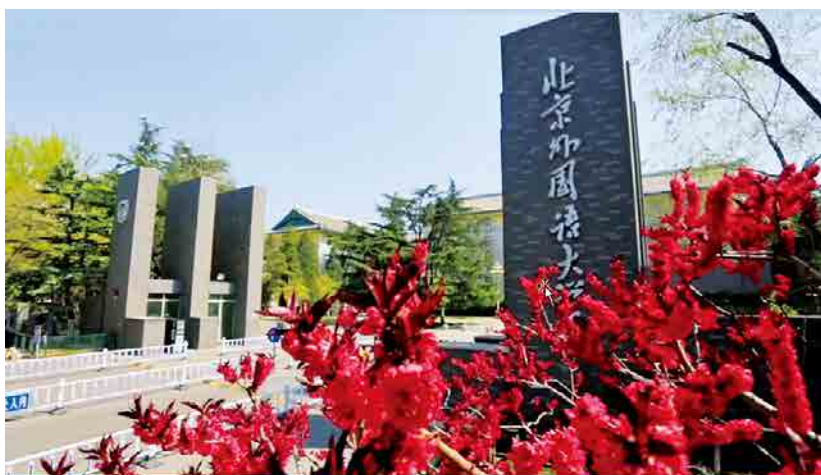
The image is a vertical composition featuring a misty, mountainous landscape. In the center, a circular frame with a double-line border contains the title. The background is a dense forest of evergreen trees, with mist or fog rising from the valleys and clinging to the slopes. The sky is a pale, hazy white. In the lower-left corner, several dark silhouettes of birds are captured in flight, moving towards the right. The overall mood is serene and atmospheric.

第一线

THE FIRST LINE

北京外国语大学 生态校园建设的思考与探索

文 / 李海军



东校区大门

在党的十八大提出经济、政治、文化、社会、生态文明建设“五位一体”总体布局，党的十九大继续统筹推进的背景下，近年来，学校坚持以人为本，可持续发展理念，以改革创新、发展提升为主线，不断加强学校基础设施和生态校园环境建设。围绕“绿化、美化、低碳化、数字化、人文化、国际化”目标，通过科学规划、精心设计，确保建设质量，学校新图书馆、校史馆、综合教学楼先后投入使用，学校东门、学生宿舍、食堂等改造工程顺利完成，优化和提升师生学习生活环境建设，逐步建设美丽生态校园。

丰富植物景观 提升生态校园环境

2012年以来，学校投入专项资金300多万，大力丰富校园植物品种和数量，增彩延绿，新引种自由人槭、滨

州白蜡、美洲槭、美国玉兰、扭筋槭、北美海棠等多个彩叶树种和花灌木新品种，形成了异彩纷呈的秋季彩色景观。截至2017年6月，我校校园面积32万平方米，总建筑面积46万平方米，绿地面积11万平方米，乔灌木6600多棵，平均绿地率35%和绿化覆盖率达51%。此外，为建设生态校园，结合学校语言人文学习氛围，学校优化和提升了晨读园、暮思园和中心花园的植物景观和微地形景观设计，不仅在地面建花园，而且在空中建花园；不仅在校园里建花园，而且在花园里建校园，充沛的



戴胜在校园紫荆花枝头休憩

绿化量和乔灌木配置，让近在三环边的北外校园隔绝了城市热岛效应和喧嚣，形成静谧祥和、鸟语花香的园林气质，吸引了30多种野生鸟类觅食嬉戏，有喜鹊、珠颈斑鸠、红肋蓝尾鸲（qú，俗称八哥）等。花园里合理配置的园路、园椅、廊架等休闲设施，成为师生喜爱的读书休憩，观景遐思的宁静角落。

今后三年，学校西校区仍面临着繁重艰巨的建设任务，重点建设包括教学科研楼、留学生公寓等5.8万平方米的新建楼群，统一规划外研红的主色调，庄重典雅，沉稳大气，配合学校东校区灰色和黄色的主色调，交相辉映、相得益彰。穿越教学服务楼群，建设一条宽阔的轴心景观带，配置大树、鲜花、绿地、溪流的自然景观，搭配多彩几何面的亭子，融合交错渗透的小空间，为师生提供体验多样，亲近自然的和谐生态景观，做到绿地与广场的有机统一。

高效利用水资源 建设节约型景观

我校历来重视高效节俭利用水资源，一是对使用水资源的基础设施大力



白头鹎在校园紫荆花枝头休憩

进行技术改造和更新。2009 年对地下供水管网进行了水平衡测试,使得我校日用水量下降 200 吨。近年来逐步升级改造了学校二次供水系统,将原来 11 套二次供水设备优化调整为 7 套,并将学校公共卫生间便池冲洗阀改造成节水型延时自闭式冲洗阀;2009 年~2014 年新建日处理水量 500 吨的中水站,并利用中水做了 300 平米的景观池,被师生亲切称为“小碧池”。2010 年投入使用以来,累计使用中水 75 万吨;二是校园园林养护需要大量用水,浇灌用水采用微喷设施,既节约了水资源,也提高了工作效率。目前全校微喷面积共计:39238.81 m²,微喷面积占全校绿地总面积 36%,使用中水的微喷面积 25322.13 m²,占微喷总面积的 65%;三是在植物配置上选用节能型植物和乡土树种,生长抗性强,耐寒耐旱,病虫害较少,用简单的养护管理水平和较低的养护费用,就能提供良好的



中文学院银杏



晨读少女和杨澜



拾光书店花

绿化美化效果。比如丹麦草,绿期长达 12 个月,每年只需修剪 1 次。比如,在园路铺装上采用渗水砖等环境友好型材料。

今后将根据《高等学校节约型校园建设管理与技术导则》的要求,利用学校能耗监管平台,对学校建筑楼宇用水、生产生活用水进行数据实时采集和通讯,加强用水数据分析和管理的,为学校能源管理提供决策依据。

加强能源管理 建设低碳型校园

一是建立健全能源管理机构及规章制度建设。自 1989 年成立节能办公室以来,学校成立了校级节能工作领导小组,按照总体统筹,分工负责的原则建立健全了校园能源管理体系。同时,在工作实践中逐步完善了节能管理、考核奖惩的规章制度。二是实施基础设施节能改造,提高节能设施设备覆盖率。除了上述的节水设施改造,我校实施了多项节能技术改造。例如,2010 年完成学校供电线路等设备升级节电改造,提高了我校的电质质量,减少不必要的电

能损耗,使功率因数提高到大于 0.95,电流畸变率降低到 5% 以下,由于国家标准;2011 年完成 1213 台分体式空调温度控制节能改造;2013 年完成学生公寓智能控电用电系统升级改造。2014 年和 2017 年申请专项资金,对东、西校区锅炉进行了改造,在提高锅炉运行效率的同时,降低了能耗,年综合节能效益达 15%。三是采用分布式能源监管系统技术,建设学校可视信息化系统能耗监管平台。2015 年开始,学校申请教育部专项资金,依托校园网络,结合三维可视化信息技术,大力开展三维管网可视化能耗监管平台建设。目前地下管网的三维可视化定位和能耗数据采集已进入测试阶段,未来将实现能源的远程实时监控的目标。

展望未来,学校将以建设美丽生态校园为目标,不仅要在校园面貌上呈现和谐美丽的景观,更加注重内涵质量上的改善和提升。在能源管理和低碳型校园建设上,将加强能源管理干部的配备,增强节能管理办公室管理权限和力度,依托节能监管平台,实现校园能源管理的可视化、精细化、信息化和智慧化。★
(作者系北京外国语大学校园管理中心副主任)

推进学生公寓管理标准化 努力实现服务育人高水平

文 / 黄丽萍

江南大学学生公寓管理服务标准化作为学校后勤服务的重点建设项目,物业中心宿管部进行了长达十余年的探索与尝试。2013年6月,学生公寓榴园管理工作站作为学校确定的第一批“学生公寓管理服务标准化”试点园区,在物业中心宿管部的领导下,严格执行学校后勤关于深化学生公寓管理服务的各项措施,树立以生为本,服务至上的工作理念,以创建学生公寓管理服务的标准化为契机,大力进行管理育人服务育人的新探索,努力提升管理服务育人之水平。迄今为止,应该说基本实现了学生公寓管理的制度化目标,达到了学生公寓管理的标准化要求,发挥了管理育人、服务育人的重要作用。

榴园是江南大学2004年9月开始入住学生的学生公寓园区,现入住学生2580人。本文将从学生公寓管理服务标准化项目的建设方面进行详细的阐述。

管理服务的标准化

(一) 常规管理服务

遵循学生宿舍管理规定,坚持每月对学生宿舍进行综合性检查2-3次,引导和督促学生良好日常生活习惯的养成;严格执行管理员24小时值班制度,做到园区管理不空档、不断线,及时发现并处理相关问题;严格执行园区定时巡查制度,做到对园区情况的全面掌握,及时发现并解决相关问题;建立严格的管理统计制度,随时掌握学生的住宿人数及分布情况;登记并及时处理学生的

报修项目;随时掌握园区环境的清洁卫生情况,定时清扫和及时清理垃圾;耐心细致地做好毕业生的文明离校和新生接待工作,使毕业生平安离校、新生顺利入住。

(二) 安全管理服务

学生住宿安全是宿舍管理服务中的重中之重。管理站通过多种方法与途径,强化学生的安全意识,及时发现和随时纠正学生生活中的漠视安全现象。宿舍的综合性检查和园区巡查中,安全检查是重点检查项目,监控安全隐患,确保防火防盗设施始终处于正常状态。在防火安全上,通过寝室长培训,使学生掌握灭火器的使用方法;教育督促学生使用有质量保证的个人生活类电器;提倡离开宿舍时切断电源,严禁宿舍中乱牵乱拉电线现象;提醒学生一旦发现情况异常时及时与管理站值班人员联系处理。在防盗安全上,要求学生保管好自己的宿舍钥匙,整理保管好自己的贵重物品,提醒学生拒绝一切上门推销活动;及时发现与处理类似学生宿舍内无人但房门敞着,钥匙插在门上忘记取下等情况;特别是在寒暑假前后,巡查每一个宿舍是否关好了门窗、切断了电源;在人身安全上,关照留校学生合并住宿,并保持与家人的联系,严格遵守相关的留校规定;在寒暑假中安排值班人员进宿舍检查留寝情况,排除可疑人员,保护学生人身与财产安全。注重工作站员工的安全技能训练,要求员工掌握各种突发事件的处理流程,提高诸如学生晕倒、自来水管爆裂、突然停电等突发事

件的处理能力,尽力为学生创造安全的园区环境。

(三) 生活信息服务

管理工作站充分利用学生宿舍管理系统,做好园区学生各项信息、数据的记录与统计,为全面做好园区宿舍的管理服务工作提供准确信息,为相关院系的学生评奖、评优、推优入党等考评活动提供有效数据;利用校园网创建榴园学生QQ群、微信平台等,发布相关信息,及时了解学生的动态,解决学生反映的问题,为学生提供更为全面的信息服务;每年接受学生各类报修3000多次,利用园区宣传栏进行天气变化、失物招领等信息的留言和友情提醒。

服务育人的主要形式与措施

(一) 管理站工作人员与学生的倾心交流

管理站工作人员保持与学生沟通,通过座谈会、宿舍走访、学生干部反映问题等多种渠道,了解学生情况及有关信息,帮助学生解决生活中的问题和困难;工作站站长受聘担任相关学院学生的生活导师,化解管理服务过程中管理人员与学生之间出现的些许矛盾与误会,让信任在管理人员与学生的沟通中与日俱增;对脏、乱现象严重的寝室学生,晓之以理、动之以情,引导学生在崇尚个人自由的同时,养成良好的生活习惯;在遇到寝室学生产生矛盾时,引导学生学会求同存异,珍惜同窗之情,包容或宽容其他同学。

（二）管理站工作人员的爱心服务

善小而为，小事细做，有求必应，有事就做，成为榴园工作站全体工作人员为学生服务的行为准则。在日常工作中，榴园工作站全体工作人员想学生所想，急学生所急，在宿管部领导支持下，采取多种形式，利用多种方式，为学生奉献爱心、精心服务。例如，设置“便民箱”，配备老虎钳、榔头、剪刀、螺丝刀、针线、吹风机、气筒等多种常用工具，方便学生日常生活中的需要；提供微波炉加热、脱水机服务、洗衣房床上用品收洗、空调免租赁、净水供应等服务性工作，为学生提供个性化服务；代学生收寄邮件、为学生寄存物品、小缝补等，尤其是在下雨天，帮学生收取的物品量数不胜数；管理站工作人员设立的“爱心药箱”、“爱心基金”，对工作中了解到的有特殊困难的学生，给予她们工作站管理人员的一片真情与爱心关怀。

（三）管理站创建“爱心驿站”，

精心培养学生的奉献精神

管理站倡导学生利用闲置的生活用品，帮助其他需要帮助的同学。拳拳爱心，聚沙成塔。自2014年4月榴园工作站“爱心驿站”创建以来，不仅通过每周三的固定开放日向站内学生发放了学生捐献的7475件衣物、2126本书籍，与此同时我们还利用“爱心驿站”剩余的爱心资源，向无锡市所属的许舍民工子弟小学、云林街道、开发区阳光民生中心、慈善总会等社会机构捐赠衣物、毛绒玩具和文具用品1000余件。为3名身患重病的学生发放了1820元的爱心捐助，为“远山支教”活动捐助1100元资助金，给远方的孩子们带去爱心和心意。爱心驿站以实际行动引导学生参与到公益项目中来，从中凝聚了同学们的爱心和热情，传递了同学之间的友情和关爱，倡行了闲置互利，共享生活资源的节俭理念。

（四）学生公寓园区的素质教育

学生宿舍园区具有一定的教育资源

和教育功能，学生的素质提高需要学生公寓园区的素质教育之补充。榴园管理工作站充分利用园区的教育资源，加强对学生的素质教育。

1. 园区常态化志愿服务实践项目

管理站将榴园公寓作为志愿者们的服务基地，常态化开展系列志愿服务实践活动。管理站定期组织志愿者们开展“清理园区自行车”、“整理园区自习室、活动室”、“安全出行引导”“水之日宣传”、“远山支教摄影图片展”“二手物品交换”、“图书漂流”、“碎布料漂流”等志愿实践活动，实现青年志愿者实践活动和榴园公寓学生的生活、学习、管理、服务相融合。展现青年志愿者新风貌，引领园区生活新风尚，实现“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神。

2. 搭建“三自平台”，倡导参与式实践和锻炼

挑选一批热衷于学生公寓管理服务的优秀学生，建立工作站站长助理、楼长和公寓团组织干部的学生干部队伍。由她们参与园区的管理服务实践，承担部分学生行为规范、夜间安全检查、纪律监督与约束等工作。指导她们起到管理站工作人员与学生之间的沟通桥梁作用。调动园区的学生力量，在学生中起到积极的模范带头作用，使她们在服务于广大同学的实践中得到锻炼，提升自己，在“自我管理、自我教育、自我服务”中提高自己的工作能力。

3. 搭建园区学习交流平台，让“班会”、“座谈会”、“心理讲座”进园区树立园区的学习榜样，请优秀学生交流学习经验，分享心路历程；请相关专业老师到园区自习室答疑解惑，增强学生的学习兴趣求知欲；请心理老师到园区指点迷津，针对日常生活和学习中的问题，加以辅导和引导，让学生少一些迷茫，多一点努力的目标。

4. 生活教育课堂进园区



我们的捐赠



我们的驿站



园区学生公益劳动

一年级新生报到后, 园区组织开展“寝室长培训”、“参观样板寝室”、“男、女生寝室互访”等活动, 让新生尽快熟悉住宿环境, 尽早融入大学生活; 毕业生离校时, 组织毕业班开展“当我们即将离开江南时”、“让爱住我家、将净留寝室”主题活动, 鼓励毕业生在离校时清理寝室, 给曾经见证过同学们成长的地方留下一份宁静和文明。每一学期, 工作站定期开展“今天我来当站长”、“快乐学编织”、“纸艺”、“为寝室锁芯加油”、“学做头饰”、“粽情端午学包粽”、“北方的饺子南方的馄饨”、“变废为宝手工小制作”等生活体验系列活动。通过这些活动, 让同学们体验生活乐趣, 实践创意生活, 做一个爱生活、会生活的人。

5. 开展公寓园区文化活动, 营造浓郁的家园氛围

2014 年以来, 我们以“榴下时光”为主题, 组织园区学生开展“走下网络、走出宿舍、走向操场”、“纸韵江南, 百合秋绽”、“启明星与寝室长见面会”、“青春同伴教育”、“中秋猜歌迷”、“ps 操作培训”、“我为价值观代言”、“我型我塑”、“共悟雅致, 点亮室界”、“荧光闪烁, 点亮青春”、“绚烂青春, 奋斗最美”、“军训进行时, 内务也精彩”、“锡马, 看起来”、“读书分享会”、“为考研同学加油”、“原创春联”“家乡风景照”、“榴园飞花令”、“也来说说我们心中的名义”、“倾听两会, 榴园有声”、“信仰蕴‘寓’其中”、“所有的祝福, 只为你的到来”、“声声祝福语, 浓浓爱国情”等主题交流分享活动共计 160 多场次。丰富多彩的公寓活动, 充分发挥了学生公寓的“第二课堂”功能, 增强了公寓园区的凝聚力, 形成了公寓园区的良好风气, 提升了学生的认同感和归属感, 培养了学生团队合作意识, 促进了学生的和谐发展。



我们的作品头饰

公寓文化是校园文化的重要组成部分, 是引导校园舆论、提供信息服务的重要平台。园区门厅宣传栏每月更新一次, 由“家在榴园”、“我爱我家”、“心灵之约”、“时事一分钟”、“生活小知识”和“才艺展示”六个板块组成。以“政治引领、贴近生活、鼓励创新”为主题, 汇聚了热点话题、生活信息和园区学生的创新成果, 将教育与创新紧密互动, 为同学们打开了一扇了解外界的“窗户”, 让学生了解一些生活的常识、社会发生的热点和难点问题, 扩大知识面。同时, 搭建了师生双方沟通的“桥梁”, 提供了展示创新的“舞台”。不仅增强了公寓文化建设的教育意义, 而且展示了公寓及广大学生的创新意识, 受到了学生的广泛关注和好评。

同时, 经过管理站和园区同学们的共同研究和设计, 我们榴园拥有具有我们自己园区特色的书签、明信片、示范宿舍、寝室服、榴园 logo 和杂志, 打造公寓文化名片。特别是在 2014 年 9 月, 由榴园管理工作站策划并主编的园区内部刊物《榴景岁月》刊发, 目前已完成 4 期。杂志以汇集园区活动的开展、生活信息的动态传递以及园区学生原创



我们的作品纸花



我们自己设计的寝室服

的文字、诗歌、散文、摄影作品欣赏为主要内容, 展示园区工作的特点和亮点, 展示榴园园区学生的创作成果和青春风采, 营造具有文化内涵的榴园学生公寓人文环境与氛围。给学生提供了展示自我的空间和锻炼能力的机会, 推进校园文化共建。

凝心聚力推进学生公寓的标准化建设, 实现服务育人高水平, 是榴园管理工作站全体工作人员的共同心愿。榴园学生公寓自 2013 年 6 月创建公寓服务标准化园区以来, 经过四年多的探索和努力, 在传统日常管理与服务的基础上, 以创建促提升, 大力挖掘学生公寓的育人功能, 创新实践, 构建了一套效果明显的学生公寓管理与服务机制, 形成了浓厚的公寓文化, 树立了公寓文化建设品牌。将学生公寓从起居寝室成为集生活服务、行为养成、爱心传递、素质提升等功能于一体, 富有特色的高校学生公寓生活园区。充分发挥了学生公寓的教育功能, 较好地发挥了管理育人、服务育人的重要作用, 为学生的成才成长营造了优良的园区环境。★

(作者系江南大学后勤物业中心榴园管理工作站站长)

1 SCHOOLS WE SERVE 我们服务的学校：从国际学校到各大高校

Our customers in education market range from public university to private international schools, such as Tianjin University, Keystone Academy, The Affiliated Foreign Language School of SCNU, New York University Shanghai(NYU), PKU School, The British School of Nanjing, Tsinghua University Schwarzman Scholars, Yew Chung International School of Beijing, etc.

爱玛客（中国）在国内教育市场的客户涵盖了公立大学及私立国际学校，例如天津大学、北京鼎石国际学校、华南师范大学附属外国语学校、上海纽约大学、北大附中东丽湖学校、南京英国学校、清华大学苏世民书院、耀中国际学校等。

2 TECHNOLOGIES WE USE 我们服务的特色：综合设施管理技术

We deliver standardized one-stop IFM service through TMA system on which work orders are automatically sent to mobile terminals.

在为学校提供综合设施管理服务时，我们的设施服务管理平台（TMA）能够及时向手机或Pad等移动终端上的APP发出工单，并创建自检过程中发现的任务工单。实现了现场各项服务的一体化标准管理模式。

3 BENEFITS WE DELIVER 我们服务的价值：想客户之所想

- Control & eliminate risks and do better in safety control 杜绝校园内的危险源，做好安全管控
- Reduce cost on labor, energy, and management 降低总体运行成本（人工/能源/管理）
- Prolong the operating life of equipment and facility 延长设备生命周期
- Enhance student and teacher comfort to achieve higher student attendance rate and retention rate 提升师生在校的舒适体验，从而提高学生的出勤率和保留率
- Identify environmental compliance shortfalls to avoid penalties from environmental accident 解决学校的环保漏洞，避免违相关规定导致的高额处罚





品牌的力量

全国校园物业管理百强企业

优秀案例精选

全国校园物业管理TOP100

优秀案例精选



中国物业管理专家

山东明德物业管理集团有限公司



苏州市东吴物业管理有限公司



中航物业管理有限公司



浙江浙大新宇物业集团有限公司



上海生乐物业管理有限公司



重庆新大正物业集团股份有限公司



HONG DE

广东宏德科技物业有限公司



保利物业发展股份有限公司



上海上房物业服务股份有限公司



邦和物业
BANGHE PROPERTY

安徽邦和物业管理有限责任公司



安徽创源物业管理有限公司



山西滨汾物业集团有限公司
SHANXI BINFEN PROPERTY GROUP CO., LTD

山西滨汾物业集团有限公司



万瑞物业
WANRUIWUYE

您的贴心管家

黑龙江万瑞物业管理有限公司



华舟物业
HUAZHOU PROPERTY

镇江华舟物业管理有限公司



FANGYI PROPERTY

深圳市方益物业发展有限公司



SOUC PM
东万大学城物业

上海东方大学城物业管理有限公司



科住物业
KEZHU PROPERTY

北京科住物业管理有限公司



深圳市新东升物业管理有限公司



天立物业
TIANLIWUYE

武汉天立物业管理有限公司



明喆服务 成就你我

深圳市明喆物业管理有限公司



大众物业

深圳市大众物业管理有限公司



安来物业
ANLAI PROPERTY

云南安来物业服务有限责任公司



庆德物业
— KINGDOM SERVICE —

广州市庆德物业管理有限公司



明德物业 做新时代公共服务领军企业

企业简介

山东明德物业管理集团有限公司成立于 2004 年，国家一级资质企业，中国物业管理协会副会长单位，中国教育后勤协会物业管理专业委员会秘书长单位，山东省房地产业协会副会长单位，山东省公共关系协会会长单位。经过十多年的发展，目前，公司在管项目面积达到 9000 万平方米，涉及学校、医院、产业园、城乡环卫一体化、高档住宅区、写字楼、机关办公楼等多种物业业态。服务项目遍及山东 17 市地及全国 24 个省、直辖市、自治区，在管项目 500 多个。

明德物业管理集团着力打造中国高校物业管理第一品牌，目前在全国管理了吉林大学、华中科技大学、山东大学、北京理工大学、东北师范大学、南京农业大学、西安电子科技大学、合肥工业大学、首都师范大学、安徽大学、河北工业大学、宁夏大学等 140 余所学校，目前国内管理高校最多的物业管理企业。明德物业管理集团跻身“全国物业管理企业综合实力 20 强”，荣膺“全国校园物业服务百强单位（企业）第一名”。

《礼记·大学篇》开篇：大学之道，在明明德，在亲民，在止于至善。明德物业取其“明德”二字命名，更以此为企业的核心价值观，与大学结下了不解之缘。从 2005 年服务于山东师范大学开始，明德物业深耕校园物业服务，乘着中国教育后勤社会化改革的东风快速发展，在行业内率先提出“大物业”的理念，定位“学苑管家”。

以至善之文化，至贤之人才，至诚之服务，至尊之标准，创至上之“明德”。

亲民而至善 专业成就“学苑管家”

2005 年，明德物业接管第一个高校项目——山东师范大学，从此进入高校后勤物业管理领域。伴随着高校后勤



山东大学



首都师范大学



宁夏大学



吉林大学

社会化改革的大潮，明德物业深入研究高校物业需求，凭借着先发优势，快速发展。其中，山东师范大学已服务 14 年，

很多高校服务在 10 年以上。

《大学》所谓“在亲民”，即“作新民”，苟日新，日日新，又日新。秉

“

大学之道，在明明德，在亲民，在止于至善。物业管理不仅是一项服务，更是一种文化。这是明德人的文化观，也是明德人的价值观。

”



承创新精神，明德物业不断深耕高校市场，与时俱进，率先提出“大物业”概念，以“管理数字化、服务专业化、流程标准化、操作机械化”为企业发展战略，提供物业+专业的“学苑管家”服务。

随着互联网、物联网技术的不断发展，明德将先进技术引入校园物业管理领域，打造“明德云管理平台”。从内部管理来说，通过总部集成指挥中心实现与各服务中心的远程对接、实时监控。从现场管理来说，明德搭建智慧校园服务平台，依托物联网、云计算、移动互联网、社交网络、大数据等关键技术支持，打造“智慧校园APP平台”，满足维修、投诉、消费、查询等需求。同时，明德不断为校园引进智能设备，如可以提供24小时废品回收服务的“点点回收”机，实现自动称重、微信付费功能，提高垃圾分类回收率。

明德大力推动校园物业机械化操作，通过配备各种清扫设备、救生艇、无人巡逻机、巡逻平衡车等，实现保洁、秩序维护等岗位的机械化操作，大大提高工作效率，传统物业的扎实服务结合现代化的技术手段，得到校方的高度认可。目前明德集团黑龙江城市公司服务的高校项目已经全部实现机械化清雪作业。

一流企业做标准。明德致力打造管理各环节的标准化，让日常服务量化、细化、可视化、扁平化，并通过“三会一课”制度，宣贯标准，通过品质巡查，落实标准化。2014年，明德物业发布企业标准，成为山东省内首家面向社会发布企业标准的物业服务企业。

明德物业通过“物业+专业”的发展理念，为学校提供“大物业”服务，除日常的保洁、秩序维护、工程维修、绿化等物业服务外，通过酒店管理、餐饮服务、电梯维保、智慧停车、商贸等专业公司，满足校园的各种需求。

格物而致知 引领制定行业标准

格物致知，发扬匠人精神。明德物业成立之初，刘德明董事长就提出“一生只做一件事”，聚焦校园物业，“超值服务、精益求精”的企业服务精神。明德物业始终致力于标准化建设，2014年率先发布企业标准，2017年通过国家级服务业标准化试点单位验收，是山东省首家、全国第二家通过国家级试点单位验收的物业服务企业。

除了企业内部标准化建设，明德物业承担社会责任，大力推动行业标准化

建设。集团董事长刘德明担任全国物业服务标准化技术委员会委员、中国物业管理协会标准化工作委员会委员，同时，担任中国教育后勤协会标准化技术委员会委员。

受山东省住建厅、省质监局委托，明德物业负责起草的《山东省高校物业管理服务标准》、《山东省中小学物业管理服务标准》已经颁布。2016年，明德物业参与济南市物业管理协会团体标准编写，作为组长单位编写《物业管理权更迭规范》、《物业项目招投标规范》，并受邀参加《物业入住管理规范》、《装饰装修管理规范》、《客户服务规范》三项济南市团体标准研讨会。

2016年，明德物业参与中国物业管理协会标准化工作委员会工作，作为高校企业联盟轮值主席单位，主导编写的《物业管理指南——高校物业》，目前《高校物业管理指南》已经正式面向社会发布。目前，明德物业已承接中国物业管理协会团体标准起草，负责起草《高校物业服务基本要求》团体标准。

2017年12月，明德物业作为中国教育后勤协会物业管理专业委员会秘书长单位，牵头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。



管理数字化



操作机械化



流程标准化



服务专业化

心正而身修 不忘“教育”之初心

秉承“大学之道，在明明德，在亲民，在止于至善”的核心价值观，坚持“为教学服务、为科研服务、为师生服务”和“服务育人、管理育人、环境育人”高校后勤服务宗旨，明德物业致力于打造中国高校物业管理第一品牌，以“亲情化管理，个性化服务”为师生提供服务，赢得广泛认可。

不忘初心，方得始终。明德物业服务校园，更将服务延伸到育人中，积极开展校企合作，产教融合。秉承“人才至上”的理念，明德物业先后与曲阜师范大学、山西吕梁学院、山东青年政治学院、济南职业学院、山东英才学院、山西大学、太原城市职业学院等建立了良好的校企合作关系。明德集团在部分高校开设“明德物业班”，为学生提供

实训基地，实施“订单式教育”、“零距离就业”，学校也为公司输送品学兼优的学生，为公司人才梯队建设奠定了良好的基础，校企合作良性循环。

此外，明德物业还在曲阜师范大学、吕梁学院等高校设立“明德奖学金”，激励奋发有为的学子，回报高校，回报社会。

“大学之道，在明明德，在亲民，在止于至善。”“明德”是明德物业的企业核心价值观，以高尚之品德，创新之精神，追求更好之境界。刘德明董事长说，“明德物业提供的不仅仅是服务，而是文明。企业员工必须是有道德的人，才可能创造文明。”

弘扬“明德”文化，长存感恩之心，在明德物业十多年的发展历程中，高层管理团队及重要技术岗位稳定而有力的发挥着重要的作用，“德为先，才为后”的人才理念为明德集团奠定了稳固的发

展基础。

传播“明德”文化，打造“大道明德”、“学苑管家”两大品牌，明德物业致力于做中国高校物业服务第一品牌，公司先后荣获“中国物业行业突出贡献品牌企业”、“中国物业管理行业标杆企业”、“省级重合同守信用企业”、“山东省服务名牌”、“山东省消费者满意单位”、“山东省著名商标”等荣誉称号。在中国教育后勤协会的“全国校园物业服务百强单位”排名中，名列企业第一名，在全国物业服务综合实力百强企业排名中名列第20位。

走进新时代，顺应新趋势，追求至善之目标，作为物业服务企业，明德物业将不忘为高校服务的初心、牢记企业使命，迎接新的机遇和挑战，进一步提高服务标准、提升服务质量，让校园生活更美好。★



东吴物业：巧手“绣”出新时代

企业简介

这家企业，浸润了 2500 年吴越精工文化，传承了 120 年苏大后勤品格，融合了当代物业先进管理经验——

- “苏州市市长质量奖”；
- “苏州名牌”、“江苏名牌”；
- 江苏省高校物业服务标准化试点单位；
- 连续 5 年荣获江苏物业服务业综合实力 50 强第 1 名；
- 连续两届位列中国校园物业服务百强企业榜首；
- 中国物业服务百强企业 TOP25；
- 服务了全国 15% 的“双一流”高校……

一份份荣誉，组成了一张耀眼的名片，这家企业就是苏州市东吴物业管理有限公司——君到姑苏见，物业有东吴。



苏东吴基础标准发布会

碧螺飞翠太湖美 新雨吟香云水闲

太湖碧螺春是著名的间作茶。茶树与桃、李、杏、梅等果树交错种植。茶树、果树枝桠相连，根脉相通，茶吸果香，陶冶出碧螺春花香果味的天然品质。形似碧螺，香近茉莉，这是苏式服务的品格与内涵。

2000 年，东吴物业伴随着中国高校后勤社会化改革的浪潮，承载了苏州大学后勤社会化改革的重任应运而生。正如果树的芳香催生出清新的碧螺春茶

一样，苏州大学深厚的文化氛围孕育了东吴物业坚韧的后勤品格。在中国高校后勤社会化改革的进程中，东吴物业见证了行业的发展，实现了自身的成长。

东吴物业结合自身教育属性、发展目标定位、社会背景等，明确了“成为高校后勤社会化改革的探索者、推动者和领跑者”的使命，确立了“把东吴物业建设成为具有教育属性、学习型组织特征，具有创新能力和可持续发展的现代化服务型企业；成为高校等大型单位后勤服务的最佳供应商和新型管家”的共同愿景，形成了“诚信、务实、和谐、

致远”的核心价值观。

东吴物业系高校后勤系统首家一级资质物业服务企业，现为苏州市物业管理协会副会长单位、江苏省房地产业协会副会长单位、中国物业管理协会常务理事单位、中国教育后勤协会物业管理专业委员会副主任单位、中国教育后勤协会学生公寓管理专业委员会常务理事单位。

目前，东吴物业市场布局北京、天津、上海、吉林、河北、山东、浙江、福建、山西、河南、安徽、湖北、江西、贵州、广西、甘肃、新疆及江苏等全国 18 个省、市、自治区，服务项目近 300 个，在管项目建筑面积 3000 余万平方米，服务业态涵盖高校及科研院所、中外联合大学、金融机构、医疗机构、商业办公、科技产业园、政府行政单位、城市公共设施等。历经十余年的发展，东吴物业已然成长为高校后勤社会化改革进程中极具代表性的企业之一，好一朵美丽的茉莉花！



“聚焦服务育人，聚力后勤发展；提供优质服务，让生活更美好。”这是东吴物业在新时期的努力方向。



高校项目服务



公司“四化”建设

人人花艳明春柳 双面绣出新时代

双面绣，是苏绣的一种表现形式，也是中国优秀的民族传统工艺之一，能够在同一块底料上，在同一绣制过程中，绣出正反两面同样精美的图案。

登高望远，战略指路，两高为面，一总为骨，东吴物业在发展道路上坚持“高校、高端”的“双面绣”布局与“总包”的整体战略。

在高校项目中，东吴物业不忘初心，扎实推动实践育人、文化育人、心理育人、资助育人工作，不断深化服务育人成效，努力实现“三全育人”。

东吴物业坚持开展“走进后勤”岗位体验活动近 10 年，让大学生在后勤岗位的实践中感受后勤人的艰辛，培育他们的感恩之心，拉近了他们与后勤人的距离；定期在所服务的高校中开展宿舍文化节、“共度传统佳节”等活动，让广大学子深切感受到大学生活的丰富多彩与传统文化的深厚魅力；为关注高校学生心理健康，东吴物业在服务高校中设立了心理疏导室，聘请心理学专业的毕业生担任疏导员，有效缓解了同学们的心理压力，及时消除了负面情绪的困扰；设立“苏东吴”慈善基金和

勤工助学岗位，每年投入近百万元，用于帮助所服务高校的贫困学子……东吴物业的“爱心粥”、“学生服务驿站”等已经成为公司在高校服务中的“标配”，成为东吴物业在高校服务中的特色与亮点。

廊桥蜿蜒通幽处 风动疏帘景又活

“江南园林甲天下，苏州园林甲江南。”苏州素有“园林之城”的美名，苏州园林因其以小见大、精工细作的手法而著称，被誉为“咫尺之内再造乾坤”。诞生于园林之城的东吴物业，秉承了苏式服务精细的“匠人精神”，在发展过程中追求卓越，在服务品质、人才培养等方面进行了不懈的追求与探索。

东吴物业制定并发布了高于行业标准的条线服务指导手册，使东吴服务做到了有标可依。此外，东吴物业还参与了由江苏省高校后勤研究会组织的《高等学校楼宇物业服务标准和要求》，和由中国物业管理协会组织的《物业管理指南丛书》的编写工作。在此基础上，东吴物业积极组织申报江苏省标准化试点项目，并成功获批省内首批高校物业服务标准化试点项目。

东吴物业率先在业内导入《卓越绩效评价准则》，定期组织评价反思与流程再造，使卓越绩效成为管理常态，不断实现从优秀向卓越的迈进。在全体东吴人的不懈努力下，公司先后获得苏州市质量奖、苏州市市长质量奖、江苏省质量管理优秀奖等质量荣誉。

东吴物业瞄准先进后勤设备发展趋势，先后投入近千万元购置新型专业化设备，为传统的物业服务插上了高科技的翅膀。互联网时代，东吴物业勇立潮头，以“互联网+物业”为理念，打造了具有完全自主知识产权的“东吴物业”与“东吴 e 家”物业服务云平台，实现了外部监测与内部管控的无缝化对接。东吴物业云物联平台涵盖电力监控系统、给排水、暖通运行智慧监测系统、安防云智能报警平台、FM 预防性专业检测手段等，能够实现电力、给排水、暖通等各类运行参数的毫秒级实时采集，并根据设置及时在 PC 端、移动端进行预警，指导工作人员进行处理，跟踪记录事件全过程；云物管平台主要用于各项目客户信息、资产信息、服务标准等基础数据的录入，并可在 App 上提交工单；全系统可实现安全品质管理、设备维保与点检、客户报修、客户投诉等功能。先进设备和物业服务云平台的

使用，让东吴物业的客户真正体会到了“智慧物业”带来的便捷与高效。

科教兴国，人才兴企。东吴物业关注每一位员工的成长，为所有追求梦想的东吴人提供“没有天花板的发展舞台”。自2002年起，东吴物业以自身培养为主，外部引进为辅，为200多个项目输送了2000余名青年人才；2017年初，苏大教服集团后勤研究院东吴物业研究分院成立，在前沿理论研究、行业标准制定方面做出了有力的探索，截至2017年底，研究分院16个研究室共产出研究成果30余项。其中《创新校园物业服务运行机制，保障高校学生公寓育人成效》课题先后获得“全国高校学生公寓工作创新成果奖（2017）”二等奖、“江苏省高校学生公寓与物业管理工作创新成果奖（2017）”二等奖。

东吴物业坚持“品质立企、效益稳企、人才兴企、文化强企”的战略路径，为企业的可持续发展奠定了坚实的基础。

玉茗堂开春翠屏 新词传唱东吴美

昆曲是中国最古老的剧种之一，已有500多年的历史。如今，融合了时代精神的昆曲，凭借其深厚的历史底蕴

与文化内涵，仍散发出无穷的魅力。

东吴物业在传承苏州传统“匠人精神”的基础上，为其注入了新的时代内涵，不断完善商业模式，为客户的需求提供全面解决方案，创新为客户提供FMS非核心业务外包服务，承揽客户方非核心业务工作，不断拓展物业服务的广度与深度，让百年“苏式服务”如同昆曲一样历久弥新，重新焕发耀眼的光彩。

由东吴物业提供FMS非核心业务外包服务的西交利物浦大学，是经中国教育部批准、由西安交通大学与英国利物浦大学合作创立的中外合作大学。西交利物浦大学的后勤具有管理部门人员精简、服务专业要求高、服务需求面广等特点。为满足西交利物浦大学后勤服务需求，东吴物业在充分研究其办学模式的基础上，提出“总包服务、按需提供、分项处理、一事一议”的原则，全面提供非核心业务外包（FMS）服务。除学校科研教学活动外的所有非核心业务实行外包，既包括安全、保洁、绿化、餐饮、设施设备管理等传统后勤服务，又涵盖了如教学科研支撑、实验室辅助、图书馆辅助、考试（雅思、托福等大型考试）辅助、商业运营管理等一系列新型的非核心业务。

非核心业务外包（FMS）模式的

开展，使得西交利物浦大学校方的后勤管理团队做到了精简而高效，在全校师生总人数超过10000人的情况下，校方只有一支不到10人的后勤管理团队。FMS模式既满足了校方高标准的服务需求，又提高了物业管理公司的核心竞争力，为中国高校后勤社会化改革提供了有价值的参考案例。

东吴物业出身于高校后勤，一方面深悉高校师生的服务需求，另一方面注重创新，结合运用多种现代物业服务企业系统的管理方法及运营模式，整合跨学科、跨行业、跨领域的多种资源来为高校客户提供非核心业务外包服务。东吴物业深刻认识到了服务创新、管理创新给传统物业服务行业带来的质的飞跃。

“聚焦服务育人，聚力后勤发展；提供优质服务，让生活更美好。”这是东吴物业在新时期的努力方向。

功崇惟志，业广惟勤，在实现梦想的道路上，东吴物业将不忘初心，砥砺前行，用更加主动的态度、更加饱满的热情，为客户提供更加优质高效的服务。走在新时代的大路上，东吴物业的脚步将更加稳健、自信，为中国高校后勤社会化改革与现代服务行业的发展贡献力量！★



苏大教服集团后勤研究院东吴物业分院成立合影



中航物业

打造中国最具影响力的高校服务品牌

企业简介

中航物业管理有限公司作为中国航空工业集团下属中航国际的骨干企业，是中国物业管理行业首批国家一级资质企业，中国物业管理协会副会长单位，连续多年在全国物业管理行业排名前列。企业服务遍布北京、上海、天津、广州、深圳、成都、重庆、武汉、南京等全国二十几个大中城市。截至2017年12月，中航物业全国物业管理项目总数452个，管理项目总面积5307万平方米。管理的项目大多获得国家、省、市优秀示范项目称号。



作为一个有着军工央企背景的企业，中航物业有着与生俱来的社会使命感与责任担当，传承航空工业“航空报国，强军富民”的央企文化，深耕工匠精神，秉持“我们多努力，让您更满意”

的服务理念，一直以来为人民大会堂、最高人民检察院、中国人民银行、国家商务部、国家司法部、国家图书馆等政府、高校、医院及企业总部提供服务保障工作。同时，中航物业还是唯一服务

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。中航物业不断探索机构类物业发展趋势，探究客户需求，研发服务模式，设计服务产品，让客户感受到专业的服务能力和愉悦的服务体验，第三方客户满意度持续提升，在同行业中处于领先地位，达到卓越企业的水平。

中航物业已成为中国物业管理行业的专业骨干力量，作为全国物业服务标准化技术委员会秘书处承担单位和中国物业管理协会标准化工作委员会秘书处承担单位，是行业标准化的引领者，开启了中国物业管理标准化工作的新篇章。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，提高设计能力、优化流程，持续提升服务品质。

中航物业聚焦高校物业服务，打造全方位的校园服务能力，为高校提供全面、完善和优质的服务。中航物业多年

“

中航物业提出“U+ 服务”这个服务高校的全新理念，希望为高校（University）师生（You）提供优质（优）服务。

”



来发展积累了丰富的校园服务经验，服务了中山大学、天津大学、南开大学等国内一流高校以及香港中文大学、香港城市大学、香港理工大学等国际一流高校，服务于四十余所高校及科学院所，管理的高校项目大多获得中国教育后勤协会物专会授予的“全国优秀示范项目”

等称号。

经过多年的实践与锤炼，中航物业提出“U+ 服务”这个服务高校的全新理念，希望为高校（University）师生（You）提供优质（优）服务，坚持以育人为本，达成物业企业与高校之间价值观的一致，打造一流的后勤服务体系，

为高校赢得后勤服务的品牌。“U+ 服务”致力于通过智慧服务建设“校园管家”智能化管理平台，打造“平安、绿色、便捷、人文”校园。

我们紧紧围绕高校的教学和科研、师生的学习和生活，以一体化服务承包能力、标准化为核心的运营能力和智慧



物业平台为载体的科技应用三个维度，围绕客户需求，持续创新管理模式和服务模式，为高校提供基础物业服务、教研辅助服务、生活配套服务、智慧校园等服务产品。同时，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，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。

在十九大召开与高校后勤改革的背景下，高校物业行业也迎来快速发展的新时代，中航物业将把握机遇谋发展，充分发挥资源优势，以标准化为基础、智慧化为导向，提供一体化服务，做高

校后勤服务大管家，助力“双一流”院校的建设。中航物业会以先进的管理工具和方法，锻造以标准化为核心的运营能力，同时建立科学合理、精细化的标准体系，保障项目输出高品质服务，努力开创高校物业改革发展新局面，打造中国最具影响力的高校服务品牌。★



新宇集团

志做中国校园综合运营服务第一品牌

企业简介

浙江浙大新宇物业集团有限公司（以下简称“新宇集团”）是浙江大学在高校后勤社会化改革过程中发展起来的一家高校后勤服务企业。经过十八年发展，已成为拥有 8000 多名员工、30 家全资或控股公司的现代企业集团，是中国物业管理协会评定的“全国物业管理综合实力百强企业”和中国教育后勤管理协会评定的“中国校园物业服务百强企业”，拥有国家物业管理一级资质。“新宇”商标还被浙江省工商行政管理局评为“浙江省著名商标”。

根据不同学校的不同需求，新宇集团开创了多样化的合作模式，已构建了涵盖学生公寓管理、餐饮服务、物业服务、节能服务、商贸超市、中学后勤等多项业务的校园后勤服务产业链，形成以校园后勤综合服务为主导，相关产业协调发展、相互支撑的战略发展格局。

目前，新宇集团已成功服务了浙江大学、南开大学、天津大学、中国海洋大学、北京邮电大学、东北大学、北京建筑大学、吉林建筑大学、上海应用技术大学等数百所各类型学校的后勤服务，服务范围遍及浙江、北京、上海、天津、吉林等数十个省市。

时光荏苒，伴随高校后勤社会化改革应运而生的新宇集团，走过了十八年的发展征程。2000 年，敢闯敢试、勇为人先的新宇人在高校后勤社会化改革的沃土上探索新路，播撒希望种子；18 年后，披荆斩棘、锐意进取的新宇人在现代服务业跨越发展的风口下施展身手，结出累累硕果。

拨开历史烟云，可以清晰地触摸到新宇人紧扣时代脉搏的同频共振，体会

到新宇人在奋力拼搏中的茁壮成长，目睹到新宇人立足师生需求、秉承求是创新精神的真实身影。

萌芽：探新路 吹响独立发展号角

2000 年 1 月，时逢高校后勤社会化大潮，浙江大学审时度势、创新思路，对学校宿舍管理体制进行改革，注册成

立新宇公司，引进社会资源加强学校后勤基础设施，破解学校发展难题。

新宇集团自筹资金，不仅改造新建 60 万方浙江大学学生公寓，显著改善学生住宿园区的居住环境和精神面貌，还建设 100 万方教师经济适用房，顺利完成浙大“450 工程”建设；拓展酒店旅游市场，打响“新宇之星”品牌。

几年间，新宇集团陆续向浙大城市学院、浙大宁波理工学院、浙江中医药



“

18年来，披荆斩棘、锐意进取的新宇人在现代服务业跨越发展的风口下施展身手，结出累累硕果。

”

大学、湖州职业技术学院、浙江警官职业学院、对外经贸大学等院校输出管理经验，锻造一支了解学校、了解学生、了解后勤管理规律的年轻团队，迈出了进军社会服务的第一步，在广阔舞台上施展才华与抱负。

从那时起，各业务单元全力以赴、在各自领域不断取得进展；各职能部门多效并举，支撑业务持续健康运营，踏上集团化发展宏伟征程。

深耕：促发展 后勤产业全面开花

在校园生活的各个立体情境中，新宇集团延伸出公寓管理、物业管理、餐饮管理、酒店管理、房产代建、能源管理等一揽子服务，发展成为全国领先的“校园后勤综合服务提供商”，为各级各类学校提供专业化的后勤托管服务。

在公寓管理中，集团不仅形成科学规范的学生公寓管理体系，更坚持“全员育人、全过程育人、全方位育人”的育人理念，形成管理服务与育人工作为一体的学生公寓管理模式，获“全国高校学生公寓管理服务先进单位”，“全国高校学生公寓工作优秀成果奖一等奖”称号。

在物业服务中，集团拥有国家物业管理一级资质，紧密结合“校园”特殊要求和“物业”专业管理，量身打造管理体系，有效提升校园物业价值，获“全国物业管理百强”、“中国校园



物业服务企业前三强”称号。

在餐饮服务中，集团遵从高校特性、顺应行业特点、结合地域特征，在满足学校需求、化解物价波动、丰富菜食品种方面形成市场竞争力，获“中国高校团餐十大品牌”、“全国高校伙食工作先进集体”称号。

安得广厦千万间，大庇学子尽开颜。整洁的环境、专业的管理、热情的服务……在新宇人的助力下，一座座生活园区迎来了一批批莘莘学子，成为学生宜居乐学的家园、后勤改革创新典范。

绽放：树品牌 点点星火燎原神州

十八年来，新宇人以实际行动书写使命、践行担当，在平凡中彰显不平凡，成为了中国高校后勤社会化改革发展史上的一个个生动缩影。

从一个只有十几个人的学校单位发展到近万名员工的企业集团，新宇集团构建了现代企业管理体制机制，闯出了一条适合浙大特点的后勤社会化改革道路。

依托庞大客户数量，新宇集团编织增值服务价值网络，构建符合园区后勤管理行业特点的“互联网+”管理模式，打开业务发展想象空间。

立足浙江、面向全国，如今新宇人成功服务了浙江大学、东北大学、南开大学、天津大学、北京邮电大学、中国海洋大学、吉林建筑大学、上海应用技术大学等知名高校，致力于将新宇优质服务品牌誉满华夏大地，为打造中国一流园区运营服务贡献新宇力量。

不负韶华，绽放芳华。期待在不久的将来，新宇集团能成为治理规范、效益优良、受人尊重的现代企业，力争进入中国园区后勤综合服务第一阵营，成为中国校园综合运营服务第一品牌。

新宇创新案例分享

学生公寓微信公众平台



微信平台：ihome

集团于2014年6月在全国高校首家注册学生公寓微信公众服务平台，粉丝人数已达7万多人。去年，微信平台进行全新改版，推出形象代言人“小宇”，全面启用记实考评、维修报修、掌上订水、信访建议、平安校园、钉钉办公等功能，已成为校园物业管理服务的重要平台。

自助服务室

结合学生需求，集团在学生社区开辟“自助服务室”，提供饮料机、食品机、洗衣、烘干、打印、拍照、开水、微波炉、冷藏食物、衣物熨烫等“一站式”自助服务，满足学生的生活需求，同时还可充当小型娱乐休闲室和公共讨论区。自运行以来，其超高的颜值和接地气的服务，立刻受到学生欢迎，逐渐成为国内高校参观交流的样板。



毕至居

取自王羲之的《兰亭集序》中“群贤毕至，少长咸集”。集团创造条件在学生社区内设置“毕至居”交流分享吧，为学生提供聚餐烧煮、沟通交流、休闲聚会的场所，不仅已成为新宇、后勤、学工三方共建的生活教育基地，更是生活实践的第二课堂。★



公寓门厅建设



优秀传统文化进书院





上海生乐物业 用优质服务彰显校园物业管理品牌

企业简介

1999年5月18日，上海生乐物业管理有限公司在高校后勤社会化改革背景下应运而生。生乐物业始终坚持姓“教”的原则，牢记“三服务、三育人”服务宗旨，在高校后勤社会化改革中致力于发挥引领、平衡和托底作用，率先将社会物业的成功管理经验和先进管理模式引入到校园物业管理中，探索了既满足师生需求、又适应校园文化的社会化管理的新模式，作为国内校园物业管理领域中的领军企业之一，赢得了业内外广泛认可。

生乐物业自成立以来始终围绕“立足高校、服务社会”的发展愿景，形成了以校园物业为重点，承接了沪上过半数高校的物业服务，服务总面积近千万平方米，并承担了上海大学生体育中心、东方绿舟青少年活动基地等教育领域内不同业态的物业管理。

通过对大型校园的服务管理积累丰富的经验，不断拓宽服务内容，提升服务品质，持续物业服务的供给侧改革。同时在长期的实践中，对所涉及的物业综合服务、学生公寓管理和设备运行维护等总结出了一套行之有效的管理方法，在大型校园管理中形成了鲜明的服务特色。

生乐物业成立20年来，在全体员工的共同努力下，获得了一系列的荣誉，是中国教育后勤协会物专会副主任单位、中国物业管理协会常务理事单位、上海市物业管理协会副会长单位、上海学校后勤协会专委会主任单位。先后荣获“全国高校后勤服务优秀企业”、“全国高校学生公寓管理服务先进单位”、“全国物业管理综合实力TOP200企业”、“2015物业服务特色企业（学校物业）”、“校园物业服务实体企业百强”、“校园物业服务特色单位（校园创新管理）”、上海市物业管理行业诚信承诺企业AAA、“上海市标准化工作先进集体”、“物业管理服务上海名牌企业”。公司管理的多个项目先后获得全国高校后勤物业服务优秀示范项目和上海市物业管理优秀示范项目。

服务特色

（一）用标准规范服务

生乐物业始终坚持以质量和品牌作为生存和发展的根基，注重建立标准化体系规范我们的管理与服务，不断增强在校园物业管理服务领域的优势。

生乐物业作为主要起草单位，先后组织编写了上海市的《高等学校学生

公寓管理服务规范》（DB31/T637-2012）和《学校物业管理服务规范》（DB31/T779-2014）两部地方性标准，同时公司还是中物协《高校物业管理服务指南》的参编单位，这些行业标准的起草为规范服务、引领行业发展发挥了积极作用。公司在管的上海电力学院学生生活园区项目，成为上海市首家公寓管理标准化示范点。2016年初，公司

获批承担国家级高校学生公寓服务标准化试点工作，同年，公司与华东理工大学签署了实验室物业服务标准化战略合作协议。

（二）用科技提升服务

生乐物业在多年的专业研究和管理实践基础上，探索并建立了物业管理的信息化模式，打造了“生乐物业服务智能平台”，极大提高了公司在资产管理

“

今天，生乐物业用自身的发展抒写对高校后勤的责任与担当。明天，生乐人将怀着与时俱进的使命感和责任感，开启高校物业服务发展的新征程。

”



标准化启动仪式

和节能管理服务方面的能力。该智能平台除常规服务保障外，可提供包括设备设施节能改造、物业管理节能服务和合同能源管理等多种形式的节能服务。

在“生乐物业服务智能平台”开发和应用的基础上，近年来公司致力于“3651”乐服务体系的建设，以“乐平台”、“乐师傅”和“乐中心”三部分互为支撑、补充和协同工作，构建“物业服务+互联网”的校园综合生活服务平台，形成线上、线下联动，集校园物业管理、校园生活服务等为一体的闭环服务体系，力求做到精细管理、精准服务，从而更好地服务于师生。

（三）用人文优化服务

以人为本是生乐物业的发展理念，

无论是在服务师生方面还是在企业文化建设方面，生乐物业都在努力践行着人文服务。

1. 特色服务彰显人文关怀

2015年以来，生乐物业按照《上海高校学生公寓“六T”实现场管理实施标准》，于在管高校项目中积极开展“六T”实现场管理达标公寓创建评审活动。在日常工作中主动配合学校开展学生公寓“六T”现场实务管理，结合所管理的学校特点，推出了具有个性化的特色服务。如学雷锋服务常态化，组织学生开展主题、民俗文化活动和寝室文化创建活动等，将思想政治教育和综合素质培养等育人功能融入日常的物业管理服务中，不断探索规范管理、行

为育人的新路径。近三年来，生乐物业管理的学生公寓项目获得五星（示范级）36个和四星（达标级）55个，在全部的获评企业中占比高达84%和71%。

2. 在实践中体现服务育人

作为一家脱胎于高校，成长于高校，对高校有着更加深厚感情的公司，我们通过捐资助学、提供实习基地和勤工助学机会等方式回馈社会与高校。迄今，生乐物业已为10余所高校数百名在校生提供了实习机会，使他们学以致用，用实际行动体现立德树人。仅在2016年公司为高校大学生提供勤工俭学机会6500余次。

生乐物业继2012年在上海师范大学设立阳光慈善生乐奖学金之后，2017年再次启动新一轮阳光慈善生乐



世承班生乐奖学金



奖学金计划。2018 年将继续扩大捐助范围和受助人数，进一步反哺高校、反哺社会。

3. 关爱员工担当社会责任

“让先生、学生快乐”是生乐物业的事业理念，员工是“让先生、学生快乐”的创造主体，更是成就公司持续发展的重要基础。生乐物业非常重视建设畅通的职业发展通道，为优秀人才提供施展才华的舞台，并且重视培养人才，成就人才与企业的共同成长。同时不断建立健全员工关爱机制，关心每一位需要帮助的员工，每年都会摸排困难员工和家庭，并对经济困难的员工家庭进行家访、慰问，致力于将公司打造成一个互助友爱、团结共进的大家庭。

随着高校后勤社会化改革向纵深推进，非实体运作的高校后勤公司纷纷关停并转，长年服务于高校的原后勤员工面临失业的窘境和再就业的压力，对此，生乐物业肩负着强烈的社会责任感，对接盘进驻的高校企业合同制员工采取尊

重、包容、接纳的态度，实现了业务和人员的双重平稳过渡。对维护社会稳定，提高员工生活幸福指数做出了重要贡献。

2017 年，生乐物业出资承办了首届生乐杯“感动公寓”“感动物业”人物评选活动，利用新媒体传播技术，在提高校园物业管理和服务水平，培养物业员工高尚的道德情操及良好的职业操守，弘扬物业管理服务育人“正能量”方面进行了初探，并取得圆满成功。

远景展望

（一）加强学习型组织建设 不断提高员工的岗位胜任力

在激烈的市场竞争中，创新被公认为企业生存的致胜法宝，而学习是创新的动力和源泉。生乐物业将加强学习型组织的建设，努力激发员工的积极性、

创造性，不断提高员工的岗位胜任力。

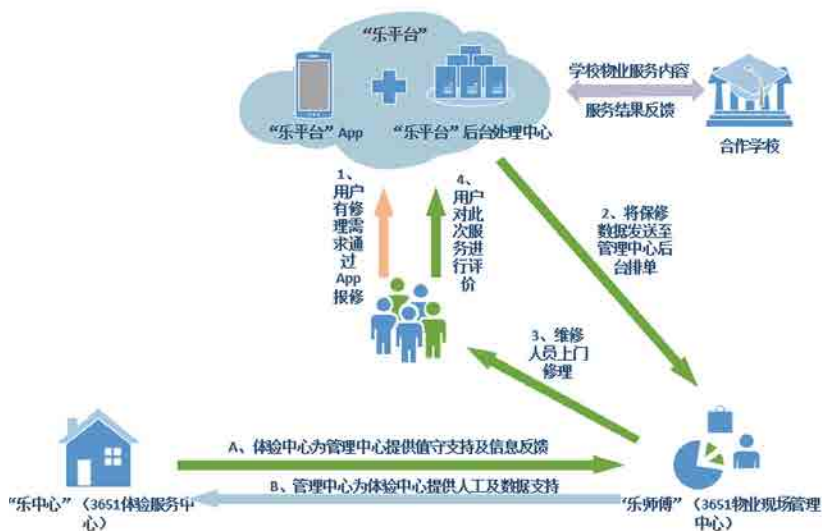
（二）标准化建设以点带面 不断提升物业服务能级

在国家级高校学生公寓标准化试点创建的基础上，生乐物业将以点带面，在更多的管理项目上探索服务内容的标准化建设，推行标准化服务和管理，使标准、规范深入人心，不断提升公司管理服务能级。

（三）创新“智慧后勤”服务 开创“智慧校园”新局面

生乐物业未来将通过对校园智能化系统的建设、应用、改造和整合，结合先进的管理理念和管理模式，不断完善升级“生乐智能平台”和“乐服务”体系，实现平安校园、绿色校园、和谐校园、生态校园、智慧校园。

今天，生乐物业用自身的发展抒写对高校后勤的责任与担当。明天，生乐人将怀着与时俱进的使命感和责任感，开启高校物业服务发展的新征程。★



智能平台



新大正物业

让城市更美好

重庆新大正物业集团 贴近服务主体 让学校专注教育

企业简介

新大正物业经过两次股份制改造，坚持市场化发展之路，依靠市场发展成长为专业的第三方物业服务公司，同时基于市场需求从传统的住宅物业逐步转向以政府机关、公共场馆为主体的公共物业，以高校后勤一体化服务为主的学校物业，以开发区、科技园区、保税港区为主体的园区物业和以百货商场、城市综合体为主的商业物业，逐步形成以城市公共物业管理为特色的专业物业服务公司。经过 20 余年的奋斗，新大正物业累积了 5000 万平方米的管理服务规模，在行业中居于前 30 强，形成了浓厚的企业文化，坚持以客户为本、以员工为本、以可持续发展为本，追求社会、企业、员工和谐进步，成为凝聚各方力量，支撑企业快速成长的强大动力。

高校物业作为新大正物业战略发展版图上重要的一环，在每个学校管理服务上坚持以学生为主体，保障教学为根本，积极参与到学生的辅助教育中去。高校后勤社会化改革大背景下，新大正物业集团学校物业事业部以“致力让学校专注教育”为愿景，面向全国高校提供综合性的成套后勤社会化服务。2005 年 6 月，新大正物业在全国公开招标中获得重庆大学虎溪校区的物业服务机会，自此，陆续承接 50 余所高校和 10 余所重点中小学的物业服务。近年来不断拓展，先后进入云、贵、川、湘、鄂、陕、桂等地，受到各地高校及师生的普遍认可和赞赏。2007 年重庆大学荣获全国物业管理示范校区；2017 年编制《高校物业管理服务规范》（地方标准）获得评审通过，2017 年任中国物协第二届高校物业企业联盟主席单位。

贴近学校后勤的根本任务 提供有价值的基础服务

学校后勤工作是学校整体工作的一

个重要方面，近年来随着我国高等教育事业的快速发展，各地高校对新型后勤保障体系建设进行了许多有益的探索，后勤社会化不断推进。“服务育人”则始终是后勤的核心价值追求，作为高校后勤管理服务“防火墙”的补位者与推动者，新大正物业以“先做学校人，再做大正人”的根本态度，融入学校后勤管理，承担“服务育人、管理育人、环境育人”的社会责任和企业使命。围绕高校服务需求推进物业管理行业项目策划、流程设计和服务提供，通过高校全专业模块服务整合与优化，为学校后勤管理提供全方位的高效协调解决方案。

从心出发

真诚善待客户的根本是提供优质的基础服务，秉承“真诚专业、不负所托”的服务理念，新大正物业着力培养全员“把心放在员工身上，把员工放在心上”的管理思想，强化“站在客户的角度思考问题，快速响应及时服务、为客户创造价值”的执行理念，逐步形成了“企业善待员工 - 员工尊重师生 - 师生感恩学校 - 学校满意企业”的良性循环。

服务定位

高校后勤社会化其根本在于购买专业的社会化物业服务，让专业的人做专业的事，成为学校“大后勤管家”，不同地域和类别的高校具有不同需求。首先多层次、多渠道了解客户有效需求，摸清物业服务企业在高校后勤管理服务中的角色认知和价值定位，根据需求策划服务理念、手段、流程和资源配置，契合高校教书育人、教学科研、安全稳定及多层次、多样化的高校服务特点，围绕后勤主管部门的统一安排和部署，摆正服务位置，努力满足高校物业保障服务需求，为一流的智慧校园、平安校园、洁净校园建设提供专业的贴心的服务和保障。

标准运营

围绕高校周期性、突发性、差异化服务需求特点，策划设计高校物业管理的管控流程、服务流程，创新服务模式，不讲条件，不抱怨，不推诿，不拖拉，快速及时为高校创造服务价值。导入质量、环境、职业健康安全三体系标准，实现各项基础业务执行上的规范化，形

“

秉持“让城市更美好”的使命，以“致力让学校专注教育”为愿景，为高校后勤服务朝着平安校园、绿色校园、智慧校园方向发展创造更多价值。

”



成了独有的切合学校实际服务需求的生产作业模式。近三年来投入上千万元机具设备替代人工作业，通过推广机械化提高了作业形象和品质效果，提高效率，增强客户体验。组织编制的《高校物业管理服务规范》试行，五年来牵头编制了两个物业管理地方标准，成为国家标准试点单位，积极推行标准化运营，不断持续夯实高校物业服务的专业基础的沉淀和优化，形成可持续的标准复制能力。

文化参与

积极参与校园文化建设，参与学生思想道德教育，积极响应团委、学生会、各种社团组织的公益活动，提供实习见习和勤工俭学机会与平台，吸引学生配合参与物业管理服务过程，开展新生座谈会，拉近与师生距离，围绕提升高校师生的满意度、获得感，来优化服务的

场景和空间，提升服务的质量和水平，营造和谐的氛围，增进相互的理解和融合，真正体现以人为本，追求卓越的企业文化与高校的校园文化趋于合体。

贴近学校后勤的主体对象提供有温度的服务

互联网时代外部环境不断推陈出新，精彩与诱惑并存，在推进高校物业管理的过程中也会不断出现新的困扰和阻碍，我们选择保持冷静，不忘初心和使命，以学生为主体、保障教学为根本，不盲目跟风，首先踏实做好基础服务，把服务的理念、精神、水平、质量、生活的热情渗透到校园建设管理过程中。正如某大学微信公众平台上一句话对新大正物业的评价：“这个物业做的都是一些平平凡凡的事情，但是都有点点滴

滴的感动，他们的爱如绵绵的溪流汇聚成温暖的江海，他们就像妈妈那样温和待人，在自己平凡而重要的岗位上发光发热，温暖了校园，也滋润了我们。”

公寓是我家 阿姨像妈妈

校园学习生活中，陪伴学生们生活最多的，除了室友还有宿舍管理员。因为宿管阿姨给予同学们的关心与爱像妈妈般温情，同学们都轻轻地唤她们一声“妈妈”。管理员常常走访寝室，主动和同学们沟通、联络感情，照顾生病的学子，教导学子做人做事。离开父母的爱，学子们独自踏上逐梦的道路，但宿管们的细心呵护、爱心叮嘱让他们前行的路上多了暖意，这也正是新大正物业十几年来一直践行的信念——让莘莘学子们感受到“公寓是我家，阿姨像妈妈”！

全力以赴服务新生学子

迎新开学之际，一张张热情的笑脸，一句句亲切的问候，一间间干净舒适的宿舍，一处处美丽的风景……迎接来自全国各地的莘莘学子。在新大正各物业服务中心新生集中处设立接待点，安排专人接待同学及家长，提供综合咨询、宿舍查询、校园地图发放，配备校园“雷锋车”、“爱心接送车”接送，为学生和家长指引、疏导等服务，确保迎新现场次序井然。宿管阿姨们热情接待新生，核对登记、发放钥匙等，一丝不苟，到新生宿舍走访，帮同学们一起布置床铺，料理起居，嘘寒问暖……

将创意带进工作

每年黄灿灿的银杏树都是校园独特的风景线，遍地散落的银杏叶也是师生和来校参观友人钟爱的景色，当各高校的银杏都开始转黄飘落时，新大正员工



开始收集落叶，不约而同地在各区结合校园文化，开始别有趣味和意义的“创意展”，用银杏树叶作画，给校园增添美丽的关怀与问候，给冬天带来有温度的服务。

贴近学校后勤发展的时代要求 提供有智慧的服务

学校承载着培养创新人才，提升科学研究水平，传承优秀文化，着力推进成果转化的重要任务，大多数新的思想和创造都诞生在这里，十九大指出我国社会主要矛盾是“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”，作为学校的配套服务，满足新兴思想的服务需要跟上时代步伐，共建共享互通平台、便捷师生生活学习、提供智慧的后勤服务，助力教学发展。

我们用三个应用场景来说明新时代后勤发展的设想：

新生入学，未来通过线上系统，新生可以在家完成校园游览、线上注册、费用缴纳、宿舍预订、学习与生活用品订购等所有报到时的工作；

校园学习生活，学生可随时进行自



习室查询、讲座查询、社团活动、勤工俭学服务等合理安排时间；在生活方面，学生可在微信服务号上报事报修、水电费缴纳、一卡通充值、智能洗衣、订水服务、周边餐饮等；

学生毕业，通过对学生在校4年的行为数据进行分析与挖掘，建立个人的数字画像，学校对毕业生可进行全面的评估，提供就业指导，这种评估反过来又会引导学生的在校行为。

新大正物业未来的战略定位是专注于智慧城市公共物业管理，学校作为城市公共物业的一部分，将成为新大正物业的主要战略发展方向。新大正物业以高校后勤一体化管理运营为蓝本，完整设计了新大正物业转型升级模式，一是升级基础物业管理智能化。用移动互联网和物联网技术改造传统的基础物业管理，实现智能安防、智能维修、智能保洁和智能绿化服务，以提升学校物业服务的效率与体验。二是拓展校园公共资源智慧服务。在基础物业服务智能化的基础上，延伸到学校教室、实验室、图书馆、运动场馆、学生公寓等公共资产管理、空间规划管理、能源管理等领域。三是转型智慧校园综合服务平台。通过前面两个阶段，不断应用智能设备和移动互联网技术，实现后勤管理与资产管理的智能化运营，助推学校智慧校园的建设，完成人人互联和人物互联，积累大数据，协助实现学校、老师、学生与

校外信息交互，资源共享。

目前新大正物业着眼高校未来发展的服务需求，已初步完成了高校物业管理业务信息化系统的设计和建设。通过在设施设备上加装智能信号传感器，结合EBA系统平台实时接收运行数据，掌握设备运行状况；员工运用“智慧管家”APP，实时记录上班签到、执行结果、工作内务等状况；人脸识别系统的进出管理系统与进出翼闸系统，有效提升非授权人员及外来人员进出的管理；通过新大正业务系统线上报事报修与微信服务号结合，让师生的实时报事报修信息直接通过慧服务系统传递到维修工手机终端。信息平台的运行，为重新构建全新的高校物业服务业务流程、管控模式及商业模式打下坚实的信息化基础。

重庆新大正物业集团秉持“让城市更美好”的使命，围绕人与人、物与物、人与物互联互通，突出“共建共享、效率优先、智慧便捷、信息生态”，打造移动互联网与物联网的高度智能化的校园服务信息化平台。充分利用高校物业管理服务大数据，分析高校运作的深层次规律，为校方提供及时、全面和精准的数据变动趋势，助推精诚合作，共赢进步，协力推进高校后勤社会化改革，为高校后勤服务朝着平安校园、绿色校园、智慧校园方向发展创造更多价值。★



HONG DE

宏德物业 追求更好的客户体验

企业简介

广东宏德科技物业成立于1997年，1998年，宏德科技物业在管项目广东发展银行大厦获得了“全国城市物业管理优秀示范大厦”称号，这为宏德科技物业进一步的发展奠定了品牌基础。作为全国首批获得物业管理一级资质的企业，经过近20年的不懈努力，坚持始终如一的价值感导向，宏德科技物业在业务上迅速发展。业务遍及广东、上海、广西、湖南、湖北、江西、浙江、河南、海南、贵州、江苏、安徽等省市。拥有一批高级政工师、经济师、高级工程师、高级技师、会计师、注册物业管理师等各类专业技术人员，在管项目600多个，管理面积超过15000万平方米，管理的项目类型涵盖政府机关办公楼、部队营院、银行办公楼、电讯营业厅、商业写字楼、高等院校、医院、博物馆、商业街、工业园区、住宅小区、政府安置区、别墅、仓储物流区以及河道、街道环卫保洁等。在管项目推行国家、省、市物业管理优秀示范项目标准，并形成一整套完善、科学和超前的管理服务体系，是广东地区颇具经济实力和竞争实力的专业物业管理公司，并获得了2016年广东省政府采购物业管理企业第一名。

立心 一家有情怀的企业

宏德科技物业“追求更好的客户体验”的价值感自其1997年成立之初就已确立。当时，宏德科技物业的目标就是以更好的客户体验为方向，打造精品、打造品牌。正是在这一颇具人文情怀价值观的指引下，经过两年多的努力，宏德科技物业在广东物业管理行业崭露头角。1998年，宏德科技物业在管项目广东发展银行大厦获得了“全国城市物业管理优秀示范大厦”称号，这为宏德科技物业进一步的发展奠定了品牌基础。

在打造出第一个精品的前提下，宏德科技物业向困难挑战——1999年

和2000年，宏德科技物业分别接管了当时广州市三大问题楼盘之中的两大楼盘，并管理至今。也因为以人为本、服务、诚信的服务理念，宏德科技物业深得业主的信赖和支持，稳稳地迈出了走向市场的第一步。

追求更好的客户体验，或者也可以说是宏德科技物业以人为本的服务理念。

宏德科技物业建立以人为本的服务理念并贯彻到实际的服务中。以人为本还体现在员工的管理上。近年来，随着最低工资标准的逐年上升，物业管理的用工成本在不断地加大，如何稳定员工队伍、保证管理质量成为宏德科技物业的首要大事。宏德科技物业从保证员工福利、规范用工、避免用工风险等方面

开展工作，从细微处关心员工，想员工所想，为员工的职业生涯进行规划，提供多种多样的学习和晋升机会。以温情留住员工，以诚信感动客户，以守法营造和谐，以努力塑造出我们的品牌，也得到了有关部门的肯定。

立本 一家有魄力的企业

宏德科技物业走向正轨后，领导层注意到：企业的进步离不开科学的管理，更离不开高素质的人才团队。

人才是企业基业长青的根本。

十多年来，宏德科技物业通过组织国内外的参观、交流，以及读书学习等活动，开阔员工视野，培育了一支具有

“

以“追求更好的客户体验”为企业之道的宏德科技物业已经走过二十年的发展历程。

”

丰富行业运行经验的优秀骨干队伍，秉着务实严谨的管理态度和成熟的公共与商业物业管理经验，建立和完善了宏德科技物业的专业运行模式，并极大地提升了宏德科技物业的企业文化，雕塑了企业形象。

衡量一家企业能否走得远的关键在于，团队的每个成员是否有一致的价值观。正所谓，人心齐泰山移。而宏德科

技物业正是这样一家通过培育员工养成共同价值观来稳固根基的物业企业。

过去的四年，宏德科技物业业绩取得了重大突破，连续4年实现了25%以上的复合增长，与此同时宏德科技物业也显示出了超强的人才兼容能力，数十位新加入的高管在宏德体系充分发挥了各自的能力，实现了公司和个人的互相成就。而在这四年里，没有一位高管

离开宏德科技物业，哪怕是一进入公司就遇到挫折的高管，还是可以继续在这里坚守、存活、成长。

作为全国首批获得物业管理一级资质的企业，经过近20年的不懈努力，坚持始终如一的价值感向度，宏德科技物业在业务上迅速发展。业务遍及广东、上海、广西、湖南、湖北、江西、浙江、河南、海南、贵州、江苏、安徽等省





市。拥有一批高级政工师、经济师、高级工程师、高级技师、会计师、注册物业管理师等各类专业技术人员，在管项目600多个，管理面积超过15000万平方米，管理的项目类型涵盖政府机关办公楼、部队营院、银行办公楼、电讯营业厅、商业写字楼、高等院校、医院、博物馆、商业街、工业园区、住宅小区、

政府安置区、别墅、仓储物流区以及河道、街道环卫保洁等。在管项目推行国家、省、市物业管理优秀示范项目标准，并形成一整套完善、科学和超前的管理服务体系，是广东地区颇具经济实力和竞争实力的专业物业管理公司，并获得了2016年广东省政府采购物业管理企业第一名。

立命 一家有使命感的企业

物业管理作为社区管理和社区服务的重要的力量，在社区建设中国正发挥着越来越重要的作用。推动形成良好的社区建设和物业管理秩序，从而形成温馨和谐的家园气氛，是构建和谐社会的根本途径。宏德科技物业开始了以物业管理为基础营建和谐社区的使命之路。

毋庸置疑，物业管理与构建和谐社会的关系是密不可分的，物业管理的发展必须在构建和谐社会的基础上进行发展，但和谐社会也是物业管理发展的成果。物业可以增加对社区和谐的发展，也能增加对社会的和谐发展。所以物业管理的发展在社会和谐发展中占越来越重的比例，特别是在高速发展的现代化时期。

在积极构建和谐社区的发展之路上，宏德科技物业的努力得到了有关部门的肯定。宏德科技物业先后获得有关部门颁发的“2010年广东省劳动用工守法优秀企业”、“业主满意的物业服务企业”、“中国物业管理行业承担社会责任优秀企业”、“守信用重合同企业”、“省特级档案综合管理单位”、“全国物业管理优秀示范大厦”、“广东省物业管理优秀示范大厦”、“广州市物业管理优秀示范小区”、“保安管理先进单位”、“消防工作先进单位”、“文明社区”、“绿色社区”、“广东省诚信示范企业”、“优秀物业管理社区”、“高校优秀后勤服务实体”等多项荣誉称号。这一系列的荣誉见证了宏德科技物业的初心，根本和使命。

以“追求更好的客户体验”为企业之道的宏德科技物业已经走过二十年的发展历程。

二十岁的宏德科技物业，正青春。★

保利物业

从“优享校园”开始 相伴一生的幸福

企业简介

保利物业发展股份有限公司，历经 20 余载专业沉淀打造物业服务特色品牌“亲情和院”，服务超过 60 个大中城市 400 个项目 200 万客户。依托科技发展与商业模式创新，保利物业将“亲情和院”拓展至住宅、公寓、商业写字楼、商业综合体、工业园区、旅游景区以及政府办公楼、高校、体育场馆、医院等多种业态，是中国物业管理行业的央企物业标杆企业。

保利物业发展股份有限公司于 1996 年在广州成立，并于 2017 年 8 月 29 日在新三板挂牌（证券代码：871893）。作为央企保利地产全资子公司，保利物业以“亲情和院”为核心理念，坚持打造回归华夏传统文明、守候亲情礼义的社区文化，坚持打造“最具人情味物业服务品牌”，让“亲情”成为保利社区的文化标签。在发展壮大和为客户提供服务过程中，保利物业始终不忘企业的社会责任，不忘回馈社会，与客户共创和谐社区；坚持诚信服务，维护客户利益，为客户创造更大价值。

保利物业深耕物业服务，以市场远见，实力布局全国六省二市校园，亲证了中国式校园物业的成长路程。保利物业凭借央企物业标杆的实力、专业高效的服务、以及五位一体的服务体系，在众多校园物业服务企业中排名前十，荣登“全国校园物业服务百强单位”榜单。

从 2016 年起，公司重点开拓学校业态。截止目前，已经成为 12 所学校的物业管理和服务供应商。其中省属院校 4 家，其他类高校 2 家，非高校类其他学校 6 家，管理面积达到 318.72 万平方米。获得了多个大学的好评，其中天津体育学院获得了《中国物业管理》杂志社颁发的“2017 中国物业管理标杆项目”称号。

党的十九大报告提出，“坚定实施科教兴国战略、人才强国战略，培养造就一大批具有国际水平的战略科技人才、科技领军人才、青年科技人才和高水平创新团队”。人才培养已成为国家战略，保利物业为校园保驾护航，全面升级校园物业管理系统，旨在打造与时代同步发展的高校“价值共同体”。

亲情服务延伸校园

坚持服务为王、坚守“亲情”之道是保利物业的发展理念。从公司成立至今的 22 年里，保利物业始终专注打造最具人情味的物业服务品牌。而这份“亲情和院”品牌理念，更被保利物业从社区延伸到了校园里。

保利物业将“相伴一生的幸福”，融入校园物业管理与服务之中，每一个

环节和层级的服务理念不断升级，管理与服务的标准也一再精细。务求让管理更有温度，让服务更带人情味。

校园 360° 全维服务

根据校园特色，保利物业结合校园管理七大举措，为校园物业量身打造了服务方案。包括高效专业的客服工作、因校制宜的管理制度、承接查验工作、

先进清洁服务、应急防范方案、零干扰服务、以及结合校方工作安排，开展便民服务。

“居学食乐优”五位一体服务体系是打造优享校园的基础体系，指的是民宿管家、学伴护航、食味安心、乐活小保、优享环境等五个领域。未来，保利物业继续深化保利物业的品牌理念在校园的延续，利用保利芯智慧平台的科技应用，建立可拓展的创新服务体系，进一步把

“

人才培养已成为国家战略，保利物业为校园保驾护航，全面升级校园物业管理系统，旨在打造与时代同步发展的高校“价值共同体”。

”



北京看丹中学



华东交通大学理工学院



华附南海实验高中



天津中医药大学



南湖保利小学



天津体育学院

“优享校园”升级为既有温度又充满和谐的“智享校园”。

为您周全考虑全生命周期

保利物业除了重点为校园、师生提供优质的物业服务外，还肩负起央企社

会责任，凭借着多年深耕养老的经验和优势，契合国家大力发展养老产业的时代脉搏，立意为退休教职工带去温暖，满载亲情的养老服务。

作为保利物业全新打造的社区居家养老服务品牌，保利·和悦会以社区嵌入式小微机构为载体，以“物业+养老”

为特色，提供居家养老、社区养特色医养及养老延伸等服务，致力将多元化、高质量的养老服务送到长者的生活中。

四个“一致”

保利物业高校物业管理服务的核心

保利物业 | 相伴一生的幸福

保利物业·相伴一生的幸福

◆ 保利物业，行业标杆

保利物业，国家物业服务企业，业务覆盖全国60多个大中城市，服务项目超过400个，涵盖新建住宅、商业住宅、公寓、酒店、校园等业态。

◆ 与你携手，展望未来

截至2017年，保利物业品牌价值超过40亿，未来将继续秉承“以人为本，服务至上”的理念，不断提升物业服务品质，打造最具影响力品牌。

◆ 四化战略，持续领航

2016年，保利物业启动“四化”发展战略：以“标准化”拓展业务，进一步开拓市场；通过“信息化”构建智慧共享平台；打造“以需求为中心”的客户服务管理体系；通过“专业化”提升物业服务品质，打造创新发展的专业平台；深耕前行，持续领航。





校园展示会照片

理念，包括：管理目标一致、文化理念一致，价值观念一致，创新步伐一致。

管理目标一致，就是首先要坚持物业管理的本质，做好对物的管理和对人的服务，协助学校更好实施教育功能，不断提升教学质量；

文化理念一致，就是要主动去理解高校的教育理念和文化理念，共同打造与学校理念一致的校园文化与人文氛围；

价值观念一致，就是要充分理解高校的公益和服务导向，对社会责任、社

会效益的追求高于经济效益的追求；

创新步伐一致，就是要做好校园与社会的链接，在做好管理和服务的基础上，与时俱进地把社会上的创新技术，通过我们的平台转化为成熟的模式和产品，与校方进行深入沟通，双方取得共识之后，快速导入，既规避创新潜在的风险，又能及时分享创新的“红利”。

实力，筑造影响力。在打造优享校园的体系基础上，保利物业未来将深化信息化管控手段，积极向“智慧校园”延伸，进一步助力“优享校园”升级为既有温度又智能先进的“智享校园”，力争实现5年内成为校园物业服务的领创者。

护航校园，幸福成长。保利物业带着22年深耕的发展成果以及未来20年发展蓝图而来，诚挚邀请全国客户与保利物业一道，以央企标准，打造幸福和谐校园，构建高校“价值共同体”，共创美好未来。★





上海上房物业

将服务做到极致 让校方全无后顾之忧

企业简介

上海上房物业服务股份有限公司（以下简称“SFSI 上房服务”），创立于 2001 年，是中国物业管理一级资质企业、中国物业管理综合实力百强企业、中国校园物业服务实体百强企业、上海市物业管理行业诚信承诺 AAA 级企业。十六年来，一直致力于产业物业管理业务的发展，在业内率先通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、OHSAS18001 职业健康及安全管理体系认证。



作为国内领先的产业物业服务供应商，公司为不同领域的客户提供以物业服务为基础，包括商业地产招商及资产管理、医疗支援服务、教育支援服务、文化体育场馆经营及赛事保障、餐饮团膳等一揽子服务在内的综合性资产管理和支援服务解决方案。服务项目涵盖商业楼宇、城市综合体、研发园区、文化

体育场馆、三甲医院、高等院校、交通枢纽、大型会展物业、政府物业、外国驻华使领馆等，业务范围覆盖上海、江苏、浙江、安徽、河北、四川、山西、福建等地。

在教育支援服务领域，公司在管的优秀项目包括上海政法学院、中国 - 上海合作组织国际司法交流合作培训基

地、上海音乐学院、浙江工业职业技术学院、协和双语学校、华东师范大学第二附属中学、中共上海市委党校第二分校、中共上海市委党校第三分校等，涵盖高等院校、中小学、国际学校、培训类学校等。

以上海政法学院项目为案例，SFSI 上房服务为其提供秩序维护、环境维护、设备设施运行与维护、宿舍管理等基础物业服务，之后陆续提供学生社区文化管理、学生心理辅导、洗衣房服务、校园物流站管理、学校场地经营、学生活动支持保障等全方位特色服务。六年以来，上海政法学院项目团队秉承公司“您专注核心业务，余下的托付我们”的使命，在落实各项基础工作的同时，积极创新，不断拓展延伸性服务，凭借真诚、专业、细致的服务态度得到师生们的一致好评。上海政法学院项目一度获得“2016 年度上海市物业管理优秀示范项目”、“全国高校后勤物业服务优秀项目”、“上海高等学校学生公寓‘六 T’管理示范单位（五星级）”等荣誉称号。

“

秉承“您专注核心业务，余下的托付我们”的使命，将服务做到极致。

”



脚踏实地做好基础服务 与师生共建美好家园

上海政法学院，始建于1984年。2004年9月，由上海市人民政府批准为独立设置的普通本科院校。2014年11月，由上海市教育委员会与上海市司法局共建。学校坐落在风景秀丽的佘山国家旅游度假区，占地面积1000余亩，现有全日制在校学生10000余人。学校于2011年、2015年连续两次被评为“全国文明单位”，8次蝉联“上海市文明单位”称号，连续3届荣获“上海市安全文明校园”称号，是教育部“国防教育特色学校”。

众所周知，校园物业管理与社会物业管理一样，都追求管理成本低、管理程序优、服务质量高，但同时还具备其特殊性，即充分体现兼顾“育人”原则的人文关怀。为了让上海政法学院的师生们全心全意专注于教与学的日常工作，助力教学科研等核心业务的顺利运行，作为校方指定物业管理服务商，SFSI上房服务团队脚踏实地做好各项基础服务，从细节出发，不断发现问题、

自我审视、提出方案、解决问题，将服务做到极致，为师生们营造“家”的舒适，让他们能够全无后顾之忧地生活与工作。

以秩序维护工作为例，为了更好的保障校园的安全与秩序，自2016年10月中旬，项目团队与学校保卫处的退役军人在读大学生社团“军魂团”展开合作，联合夜巡，共同为在校师生保驾护航。通过一系列专业的培训工作，将丰富的夜巡经验传递给学生们，打造了一支优秀的应急联动小分队。联合夜巡，也从一开始的特色项目，成为校区日常工作中不可分割的一部分。

打造社区文化服务 让生活多姿多彩

为了进一步加强和规范学生公寓建设，上海市教委和上海学校后勤协会制定了高校学生公寓“六T”建设标准（天天安全保障、天天人性服务、天天规范管理、天天行为育人、天天检查评估、天天反馈提高），组织专家分组到上海各高校评估检查，评定“六T”建设示

范公寓、达标公寓。上海政法学院项目团队，凭借精心、优质的服务，连续两年摘得“上海高等学校学生公寓‘六T’管理示范单位（五星级）”的殊荣，其中两位管理人员被评定为2016年度“感动物业人物”和“优秀管理员”的称号。

成绩的肯定不是终点，而是进一步提升服务品质的起点。如何打造富有特色的社区文化，让每一个学生融入其中、共同守护温馨的家园，是项目团队一直在思考的问题。经过多年以来的摸索，团队已经形成“1+2+3+4+n”的工作模式，即社区值班员+社区管理员+社区辅导员+社区党员学生+学生自治管理委员会。一方面，通过定期召开专项培训会（包括仪容仪表、出行及消防安全、突发事件处理、员工心理建设等），以及各项制度化建设，不断加强自我监督、提升服务水平；另一方面，学生通过社区学生自治管理委员会进行自我管理、自我教育，主要开展社区纪律检查、安全救助培训、慈善义卖活动等。

随着2017年8月底新高层公寓楼的竣工及投入使用，项目团队按照“六



T”达标公寓的要求，全新出发，全面启动学生活动室的建设，并号召同学们结合各自的专业背景和兴趣来开展寝室文化设计活动，共同打造温馨、舒适、个性化的生活氛围。凭借团队不懈的努力，学生社区 28 号、29 号新公寓楼获选为“六 T”建设五星级示范公寓，有力印证了社区文化团队以及项目团队的卓越运营能力。

尽心尽力拓展业务 将服务做到极致

SFSI 上房服务秉承“您专注核心使命，余下的托付我们”的使命，除了脚踏实地做好各项基础服务之外，根据校方实际诉求，不断拓展延伸性服务，旨在让校方全无后顾之忧，将非核心业务托付于专业的项目团队。上海政法学院项目开展六年以来，公司从最初的单

一物业服务供应商到现在，已与校方形成稳固紧密的合作伙伴关系，深度挖掘校方潜在需求，精准把握师生们的内心期待，项目团队积累了十分丰富的管理及服务经验。

一方面，提供更多的增值服务以及更贴心的微笑服务。例如，对残障学生的生活关照，包括接送他们上下课的“爱心电瓶车”，每天往返于寝室、办公室及教室；每一栋公寓楼都有两个爱心寝室，由社区工作人员给予特殊关注和贴心服务；另外，为勤工俭学的学生提供行政及宿舍管理的兼职工作岗位，让他们能充分利用其课余时间。除此之外，还提供洗衣房、物流站管理、生活用品维修等配套服务，最大程度满足师生多元化的生活需求。

另一方面，拓展经营性业务，不断拓宽物业服务的边界。为了更好的打造服务品牌、增强市场竞争力，项目团队

已承接上海政法学院学生礼堂、训练馆以及比赛馆的运营业务。同时，主动寻求并把握机遇，2015 年 5 月“中国——上海合作组织国际司法交流合作培训基地”在校内启动奠基仪式，2017 年 7 月底启动物业招标工作；对此，项目团队瞄准这一契机，利用现场管理优势调度各部门分工协作，协助校方完成前期过渡工作，配合公司顺利中标这一项目。自此，作为公司承接的首个国家级涉外培训机构，该项目成为一大特色服务品牌，进一步拓宽了公司的服务领域。

综上，上海政法学院项目，作为 SFSI 上房服务的标志性示范项目，充分印证了公司全力协助学校实现教育使命的初衷。今后，公司将继续围绕教与学，为校方提供更全面、更便捷、更具个性化的后勤保障服务，与师生一道共同打造美好校园、美好未来。★



从客户最美的评价中找答案 打造一流校园后勤服务品牌

企业简介

安徽邦和物业管理有限责任公司系一级资质物业管理企业，由中煤矿建集团后勤改制成立，下设 17 个分公司。企业先后通过 ISO9001 质量体系认证、OHSAS18001: 2007 职业健康安全管理体系和 ISO14001: 2004 环境管理体系，通过了 AAA 级信用等级认证证书、AAA 级质量、服务诚信单位认证证书、AAA 级重合同守信用企业认证，先后获得全国、省、市级的示范项目，连续 15 年蝉联中煤矿建文明小区第一名等项称号。2015 年荣获全国“金牌企业”称号。

邦和物业服务物业涉及写字楼、道路、医院、工业园、住宅老区、新区、别墅、商业综合体、大学、矿业、电业等多种物业类型，将“超越中国物业服务第一品牌，为企业、为员工、为社会创造更高期望的价值”作为企业使命。信奉“以质量创造品牌，以品牌创造效益”的经营理念，把“从客户最美的评论中找答案”作为服务理念。大力推行“学习型公司”为核心的崇尚业绩、注重先进的考核激励制度。奉行“满意无用，忠诚无价”的职业操守。把打造团队精神作为管理的关键手段。努力为客户发挥每一平米物业的增值潜力，真正让客户省心、放心、舒心。

企业坚持做一个项目，留下一片口碑，交一方朋友的市场理念，将以最大的诚信期待您的友好合作。

服务内容：校园安保特色管理服务、学生公寓特色管理服务、物业管理特色服务三部分内容。

制度管理 做精细管家

在物业服务中，建立健全管理制度是提升物业服务水平的基础。邦和物业结合项目特点，为各校园制定了科学的管理方案，准确把握业主需求，合理制定物业服务方案。公司通过培训不断提高员工素质，提升服务理念；把学校当做自己的家庭一样去经营、

服务，在一处处细节上让师生感受到温暖，并将企业文化和校园文化有效结合在一起，让校园内每一位师生感到贴心、温馨、安心。

物业企业文化融入校园文化

多年的校园管理经验告诉我们，每一所高校都有自己的特色，不同的校园环境和人文气息酿就了不同的校

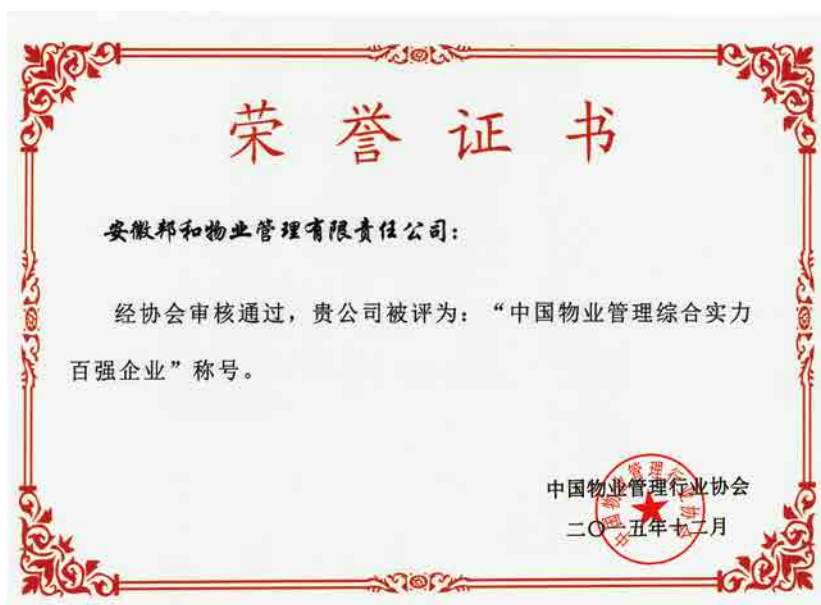
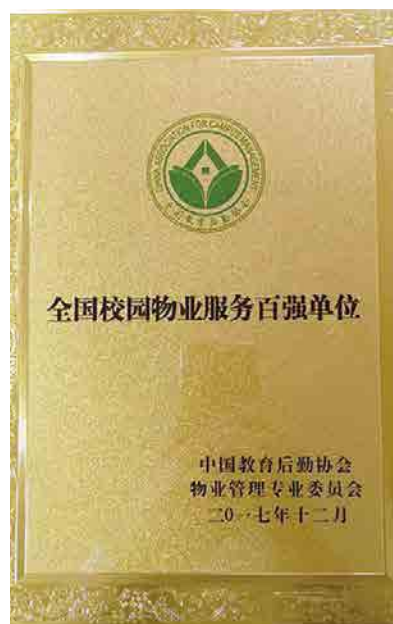
园文化，邦和物业针对每所学校，制定符合特定校园文化的物业管理方案。将学校的校训与物业服务理念相结合，深入全体员工和师生的工作、学习、生活当中，进而为师生提供更为优质的服务。

强调“服务育人”的管理理念，在学校，学生是受教育的群体，他们无时无刻不在学习，物业服务企业的员工在提供物业服务的同时，员工的

“

做一个项目,留下一片口碑,交一方朋友。

”



言行举止、态度、工作方式等都在潜移默化影响着学生的一言一行,对

学生进行无形的教育,向学生灌输敬业的态度,为学生走向工作岗位做了

良好的铺垫。



竖立榜样 我们影响着祖国的未来

学生活动的开展日趋频繁，也是学生锻炼自己和增加个人能力的主要方式，邦和物业定期与学生一起开展互动有益活动，提高物业企业对学生的影响力。

邦和物业在校园内定期开展“安全知识宣传月”，联合学校保卫处面向全体学生开展“安全学习总动员”活动，并且邀请社区派出所民警开展安全知识讲座以及安全学习交流会等。与此同时，校园物业管理企业在物业管理过程中要特别注意学生及老师之间的沟通。校园物业管理必须满足校园这一特殊物业类型的客观服务要求，保持校园稳定、营造育人文化、创建和谐校园及特色校园等，把物业服务团队打造成校园的细心管家，忠心卫士，贴心保姆。

品牌建设 质量建造品牌

邦和物业自成立校园项目部以来，完成了管理理念从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了一般物业企业过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。在服务理念转变的同时，邦和物业不断加强服务团队自身素质建设，得到了业主们广泛的好评。公司管理层并没有止步与可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深等问题。公司审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和工程维修等事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率，加强市场竞争力。质量创造品牌，以高质量为坚实的基础，邦和物业把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首要目标。★



安徽创源物业 创新管理模式 实现“服务和育人”

企业简介

安徽创源物业管理有限公司成立于2005年8月，是一家集市场化运作、跨区域经营、集团化管理于一身的现代服务业代表，现有员工5000余人，设立子公司6个，分公司20个。为中国物业管理协会理事单位、安徽省物业管理协会副秘书长单位、安徽省房地产业协会常务理事单位、合肥市物业管理协会副会长单位。先后荣获中国物业管理协会“2016中国物业服务百强企业”，“2016年度全国校园物业服务百强单位”，连续获得2015年和2016年“安徽省校园物业服务企业十强”称号，合肥市“守合同重信用”单位，安徽省“十大影响力品牌”等众多荣誉。

创源物业自2008年开始承接学校类物业管理项目至今，确定了以“师生满意”为目标，以“管理精细化，服务人性化”为原则，多年的校园物业管理经验积累和不断创新，总结并创新出具有特色服务的校园管理模式，从而实现“服务和育人”的目的。

运用现代科技 创新管理能力

1、充分运用科技互联网 + 智能物

业管理技术。

创源物业充分运用“智慧校园、现代后勤”的管理理念，利用现代科技手段、网络信息技术，建设并运营“创源物业管理智能化平台”，根据各项目服务特点设置管理模块，实施工单、巡查、巡检、管理一机一扫码即刻完成的工作流程，以数据驱动为中心，展现员工赋能，达到实时运营控制的效果，确保服务过程控制“来有影、去有踪”，实现了业务标准化、管理透明化、流程规范化、管理集约化的目标，提升了物业

管理效率。

2、打造一支复合型人才队伍

创源物业坚持以“精干、高效、敬业”的用人原则，确定“重学历更重能力、重水平更重品德”的用人标准，致力于通过外部高技术、高能力人才的引进，内部对“人”的培养来开发“人”的潜能，提升企业内生增长力，开展学业务、比服务、赛技能等活动，坚持培养技术上一专多能的复合型人才，确保企业人才队伍建设和储备，打造了一支具有“战狼”精神的人才团队。

3、建立科学的监管模式

高水平的服务质量不在于别人监督，而是对自己有着近乎苛责的态度。创源物业根据校园物业管理的特色，建立了多渠道、网格化的监管模式。内部建立企业品质部组织一级、项目部组织的二级和项目部班组进行的三级考评机制，依据企业制定的《质量运行绩效考核办法》和业主满意度调查结果，进行每月、每季度考核评比；同时接受外部实施的“校方监管、企业实施、质量考核”监督考评机制，形成以月度常规指标量化考核为依据，兼顾服务对象反馈



董事长周平珍女士

“

创源物业以“为学校提供一体化的后勤服务”作为学校后勤管理的目标，为学校师生提供更多的综合服务、延伸服务、增值服务和更贴心的微笑服务。

”



精神饱满的创源人

与企业自查的质量综合评定体系。如此纵横交错的监管模式，确保了各项目物业服务全过程控制，保障了服务质量，提高了业主的满意度。

育人”的目的。

2、“量身定制”服务模式及服务项目

用匠人精神做好每一件事，充分掌握校园个性化需求，量身为客户“定制”服务模式及服务项目，在专业化、规范化的基础上凸显个性化服务。

环境管理：重点营造校园浓厚的学习环境，在细节上充分考虑学校师生对环境的要求，合理安排清洁工作时间，避开上下班和课间时间，参照课时安排制定卫生间清洁频率和时间；尤其是学校的开学季、毕业季、高招会、学术交流会议及大型文化宣传等重大活动期间的环境管理，以及重大自然灾害的应对，展现出管理人员突击性事件的应急处理能力，彰显企业管理的综合水平。

教学服务及保障：根据教学的需要，

以顾客需求为导向 凸显个性化服务

1、推行以人为本的管理理念

教育的最高境界是“随风潜入夜，润物细无声”。通过有形的服务和管理工作而达到无形的教育影响，由物业服务者们爱岗敬业、任劳任怨、优质服务的良好职业道德，以及他们辛勤劳作，创造出优美、和谐的环境，让学生在环境的熏陶中得到教育和启发，增长见识、开阔视野、陶冶情操。同时我们将企业文化和校园文化进行深度融合，设置各类规范的温馨标识、提示性、警示性和说明性标识，正确引导同学们开展教室文化、宿舍文化等健康的校园文化建设，潜移默化中净化人的心灵，实现“服务



主动协助校方进行教室的分配使用,做好教学器具的管理和发放工作,合理安排教室的开放和设施设备的维护时间,针对特殊教室实行专人管理和维护等等服务保障,以达到教学有序,方便师生的目的。

学生公寓管理:以人情的温度、爱的温度、善的温度服务于师生,为学生创造一个温馨的家园氛围,视学生为子女,严格管理人员出入登记,加强用电、防火、防盗监管,积极参与公寓文化建设,将服务触角深入学生思想和素质教育,利用传统的节日为学生开展各类趣味性活动,让学生感受到宿舍如同家的感觉,让师生满意、让家长放心。

公共设施设备维修和维护:确立专业、规范、节约管理的目标,通过技术人员专业化的操作和管理,完善的巡检记录和满意的反馈,使设施设备得到科学、有效的维护。

公共安全秩序维护管理:通过树立良好的个人形象和高度责任心,规范的工作流程和操作程序保安全,组织开展各类应急演练,提高突发事件的能力,尤其在开学季、校庆、重大活动及节日、寒暑假期间等敏感时期,适时增设温馨提示标识,增加检查巡逻频次,做好重点区域防范,确保校园安全、健康、和谐的校园秩序。

总之,我们主动从师生的角度出发,想师生之所想,急师生之所急,主动贴近师生,实施亲情服务、暖心服务。通过管理服务构筑起一个人与人信任、人与自然和谐、人与文化融通、健康与开放的工作和生活环境。

3、提供多样化的增值服务

每年为各学校迎接新生开学提供宿舍管理、物品发放、新生入驻登记、引导等后勤保障服务;在宿管间配备必要

的医疗救济和常用物品,设置爱心缝补站,为住校学生提供方面之需;应学生之需提供临时保管物品、熬制药品等各类增值服务活动。

2016年公司分别在安徽行政学院、安徽农业大学、安徽职业技术学院等多所学校,组织开展消防安全知识讲座、灭火现场实操、安全逃生等演练,公司项目部人员和在校学生约1000余人共同参加活动,为学生上了一堂丰富多彩的消防知识、防火、灭火、自救、逃生的技巧课。

校企合作 共赢未来

创源物业多年来在为学校提供物业服务的过程中,不忘履行社会责任。目前企业已与多所高校建立合作关系,通过与高校共建物业管理专业实习基地,校方为企业培养专业人才,企业为在校

会,通过选拔优秀毕业生,加强企业人才队伍建设,公司先后多次与安徽行政(管理)学院、安徽审计学院、安徽职业技术学院等高校进行校企合作校园招聘,2016年先后为50多名学生提供就业实习机会,企业正式录用大中专学生10人。与此同时,企业还对院校在校贫困学生进行捐助,并为他们提供协助宿舍楼管理员,维护寝室楼秩序管理,卫生清洁等勤工俭学的兼职岗位,助他们成长,帮助他们完成学业。

多年来,安徽创源物业管理有限公司始终把“为学校提供一体化的后勤服务”作为学校后勤管理的目标,为学校师生提供更多的综合服务、延伸服务、增值服务和更贴心的微笑服务,不断拓宽物业服务的内容和范围,聚精会神铸品牌,开拓思路求发展,凝聚力量攀新高,将以新理念和新技术为发展支撑,弘扬工匠精神,不忘初心,矢志前行,开创创源美好的明天!★



“助力贫困家庭 点燃希望之光”活动



山西滨汾物业集团有限公司
SHANXI BINFEN PROPERTY GROUP CO., LTD

山西滨汾集团

以人为本服务育人 创新服务成就品牌

企业简介

山西滨汾集团是以山西滨汾物业集团有限公司为母体、多个产业化子公司组成的多元化服务企业集团，在集团主营业务领域，经过十余年的深耕细作和持续创新，形成了“以服务为主体、多元化发展”的服务体系。

公司创立于 1999 年 10 月，隶属于山西建设投资集团有限公司，旗下控股子公司有山西东日通电梯销售服务有限公司、山西滨汾乐居保洁服务有限公司、山西颐祥养老服务有限公司、山西滨汾园林绿化工程有限公司。并立足山西太原，面向本省，辐射省外，分别在晋中、临汾、大同、阳泉、孟县、长治、介休、朔州、内蒙古包头等地先后设立分公司。

经过近二十年的顽强拼搏，滨汾集团在激烈的市场竞争中赢得一席之地，成为中国物业管理协会理事单位，太原市物业管理协会副会长单位。入选山西省、太原市“十佳”物业服务企业、山西省优秀物业服务企业、获“中国物业服务 100 强企业”、“全国校园物业服务 100 强单位”、“AAA 级质量服务信誉企业”、“AAA 级重合同守信用企业”、“AAA 级信用企业”。服务项目荣获“全国高校后勤物业服务优项目”“山西省优秀示范项目”“太原市园林绿化先进单位”等荣誉。

通过质量管理体系、职业健康安全管理体系和环境管理三大体系的认证。并参与了《山西省物业服务等级标准》、《太原市住宅物业服务等级与收费标准》、《山西省场馆物业服务标准》、《太原市物业管理条例》的编写、修订工作。目前，正在参与《山西省高校物业服务标准》的主编工作。

山西滨汾集团正“以商业生态化思维和平台化理念，以城市综合体、大住宅、高校、市政、商业物业为切入点，紧跟互联网+、打造手机微信报事报修、实时巡查巡检特色服务，构建未来城市配套服务商。

走动式管理 寓健康于工作

“走动式管理”的概念起源于美国管理学者彼得斯与沃德曼的名著《追求卓越》，它是一种领导艺术、一种现场管理、一种看得见的管理方式，切实的将管理运用到现场中，更好的发现问题、提出问题，解决问题。

2017 年 6 月，为了更好的进行现场管理，提高工作效率，我们大力倡导推行“走动式管理”。将新的互联网技

术应用于工作中，采取计步的方式，同时倡导“寓健康于工作”的理念，把措施指导于现场之中，感情沟通于关怀的点滴中，掀起了一股走动的热潮。

文化园区类项目管理区域面积较大，一线人员较多，实行走动式管理可以最大化的实现对现场的良好掌控，对于工作现场的工作检点以及细节的强化具有十分重要的督促作用。

在工作群中，各服务项目管理人员提交自己的走动步数，总公司专人负责

统计，计算出每月每人的总步数、每天的平均步数、各项目每月的人均步数，作为项目绩效考核的参评依据。各项目之间基层员工的工作逐步向高效率、高质量的方向发展。

这一项新的管理措施充分激发了其行动性、参与性的特点。走动管理深入基层，带动了员工的积极性，提高了工作效率，弥补了正式沟通渠道的缺陷，这是我们在新的时期积极求变、谋取创新的一项重要举措。

“

改革即发展,逆水行舟不进则退,滨汾集团积极适应时代发展的潮流,锐意创新,积极进取,并开展了多项创造性的管理举措,旨在提升服务品质,提供更加优质的物业服务。

”



群组排行		
	今日	上月
太原师范学院	12424	
中北大学	10981	
分公司	10177	
长治学院	9960	
山西医科大学	9204	
山西大学	8857	
武宿校区	7209	
太原理工大学	7106	
文华校区	3418	

个人排行 部门排行

走动式管理

小课堂 大舞台

为了解行业动态,加强我们在服务创新、管理创新上的新思路、新办法,提升企业各级管理者的专业素养、管理水平,在集团公司内部形成取长补短、共同进步的良好氛围,公司特开展“滨汾物业 缤纷课堂”学习活动。

“滨汾物业 缤纷课堂”通过每月开班一次的交流学习,中高层管理者及各岗位工匠员工通过分享物业服务相关政策、行业动态、管理经验、特色服务、案例分析、岗位规范化、标准化,真正做到分享经验、学习工作技巧、提升自



滨汾物业 缤纷课堂

我评价。

法国天文学家戴布劳格利讲过:“治学有三大原则——广见闻,多阅读,勤实验。”当分享人不辞辛劳地打造公开课的时候,公开课也毫无疑问地打造了他们自己本身。“滨汾物业 缤纷课堂”正是通过这种内部企业公开课的方式让大家学习他人工作技巧及经验,增长自己专业素养的同时发现自我不足并改进。通过“滨汾物业 缤纷课堂”,我们大家共同学习,共同进步!

基层管理新模式 十分钟的大革命

十分钟——三分礼仪,七分动作。三分钟对日常礼貌用语、礼仪动作进行培训;七分钟对所在岗位工作流程、工作标准进行培训。

十分钟演练是针对基层工作人员的培训举措,十分钟的培训简短精干,却能取得意想不到的效果。十分钟演练的内容丰富多彩,有保洁专项技能演练,礼仪演练,礼貌用语演练,消防设施使用演练,工具安全操作演练等等。

短短的十分钟,却是一次大革命,通过每日的坚持,十分钟演练工作已成为一种系统的基层管理新模式,它创造性的将复杂的培训工作分解成十分钟的小片段,通过实际操作来降低普通培训的理论难度,增强培训的直观效果,并可以迅速的应用到实际工作当中,很大程度的提升了工作质量和服务品质,为集团打造一流的服务奠定实践基础。

创新管理模式,改进管理方法,是企业取得进步的必要前提。天下管理,唯创新不破,变则通达,不变则滞后,已然成为不变的真理。滨汾集团也将时



十分钟演练



山西大学



太原师范学院



科技创新



山西医科大学



太原理工大学

刻紧跟时代步伐，继续深化改革，创新管理模式，为物管行业注入新活力。

彰显人文关怀 科技助力发展

1、以人为本，服务育人

高校物业依托于整个物业行业的发展，除了具备社会物业的普遍性之外，还有其自身的特殊性，尤其表现在高校的公寓管理中。学生公寓是校园内人口集中的区域，是学生学习生活的主要场所，这就决定了高校物业服务的教育性。教育性不仅体现在对学生思想政治教育和各项素质的培养，还表现在无处不在的人文关怀。

我们在山西交通职业技术学院的服务中始终秉承“服务育人”的理念，为所管区域提供最优质的爱心服务。在公寓楼的一层利用闲置房间为学生们设立了“滨汾家园”，学生们可以在这里体验更多便捷服务：吹风机、针线包、打气筒、应急医药箱、微波炉、爱心雨伞、

穿衣镜、维修小工具等。

公寓楼管会帮同学们缝补衣物，会在天寒时送上一句关切的叮嘱，会给生病的同学端上一碗热粥，哪里有需要，哪里就有他们的身影。主动的问候，热情的服务，真切的微笑，诚挚的关心，所有的表现不只是工作标准的要求，更是对工作发自内心的热爱。

2、科技创新，提升品质

信息时代的发展速度超乎想象，它打破了时间和空间的重重限制，极大限度的整合各项资源，给各行各业带来飞速的发展。物业行业也不例外，在信息化突飞猛进的时代，物业管理也更加依赖于科技发展带来的成果。现在很多接管高校物业服务的物业企业都在积极的试行智能化的管理手段。

我们紧跟时代步伐，开拓创新思维，率先在接管的项目上推广智慧校园移动平台。公寓楼管在学校师生中进行平台的普及宣传和注册使用工作。学生利用手机微信平台直接报修，工程维修人员手机接单、抢单，做到及时接单，

及时到达，及时处理，维修处理率百分之百。移动维修平台的运用大大提高了维修工作的效率，提升了用户对维修服务的体验，得到了在校师生的的一致好评。

我们对科技的应用不只体现在维修工作中，还在服务区域安保巡逻的过程中发挥了其优势作用。智慧校园的巡查签到模块依托手机 APP，利用软件扫描二维码进行签到工作，这一举措不仅简化了流程，提高了效率，还避免了巡查工作中出现的一些弊端，切实的提高了巡查工作的质量。

如今，智慧校园管理模式已被多家物业公司引入到实际的管理当中，行业的发展要求我们创新、进步，校园物业也在科技发展的促进下取得了越来越好的效果，我公司也一直积极探索，从未停下开拓创新的脚步。聚焦整个物业行业的宏伟蓝图，滨汾集团也将再接再厉，与行业共发展、同改革、齐进步，在物业管理行业中越挫越勇，与各界同仁共创美好未来。★



您的贴心管家

万瑞物业

创新拓宽市场 细节决定成败

企业简介

万瑞物业管理集团成立于2003年11月，是具有国家一级资质的物业管理企业，中国物业管理协会副会长单位、中国教育后勤协会物业管理专业委员会副秘书长单位，黑龙江省房地产业协会副会长单位、黑龙江省教育后勤协会副秘书长单位。专业从事各类商品住宅（公寓、别墅）、办公楼宇、商场、学校、医院、工业园区、机关、企事业单位等全委托物业管理、物业顾问服务等业务。万瑞物业管理集团立足于中国东北地区，业务遍及全国各地，并在北京、天津、三亚、南宁、济南、青岛、沈阳、太原、哈尔滨等地市设立了17个分（子）公司。

万瑞物业管理集团依托自身优势，走多元化发展之路。公司下辖黑龙江万瑞物业管理有限公司、祥业保安服务有限公司、春俐园生态农业发展有限公司、黑龙江开昂电力股份有限公司、黑龙江传家餐饮管理有限公司、万瑞家政公司、万瑞广告公司、消防设施设备公司、装饰装修公司、水电设备设施维护有限公司、万瑞职业技能培训学校等企业。公司管理总面积已逾700万平方米，公司正向多元化、集团化和规模化方向发展。



董事长李春俐

高校后勤物业管理改革是社会发展的需要，是市场经济体制的必然要求，

是高校后勤管理体制改革的**重要方向，也是高校办学规模不断扩大以及学校发

展的必然趋势。物业管理服务作为后勤服务系统的一个重要组成部分将越来越受到关注。

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具有的特殊性，服务宗旨应是以人为本，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

“

万瑞物业制定“物业管理+科技、物业管理+农业、物业管理+互联网”转型发展方针，走出属于自己的一条转型升级之路。

”



暖、融洽的人文环境，从而促进大学生陶冶情操，形成良好的健康人格。

以文化为基石 彰显企业软实力

一个企业的生存与发展，必须依靠建设优秀的企业文化。俗话说“没有满意的员工，就没有满意的客户”。万瑞

物业注重企业文化的力量，我们先后成立了党支部、团支部、工会等组织机构，建立了职工之家，并开展了一系列丰富多彩的文体活动，树立以人为本的企业文化建设，是公司前进的基础与动力。公司大力提倡“先做人、后做事”的行为理念，积极开展员工培训、创作企业歌曲、组织员工旅游、筹办年会、创办老年大学等活动。还设计了一套适合自

己员工的职业规划方案，使每一名员工都有机会获得晋升，让员工在来到企业的第一天就有清晰的职业发展规划，并做到“快乐工作，快乐学习，快乐生活”。公司的目的就是为高校后勤物业服务培养、输送高素质人才，为高校后勤物业服务品质打下良好基础。并让这些员工在高校的环境下不但育己，还要营造“育德、育心、育身、育人”文

化氛围，以此热情的服务展现万瑞品牌的企业文化魅力。

以细节塑造高品质服务

物业服务重在细节，对于高校来说，新生入学是每年最重要的事情之一。在新生报到期间，校园内人流量剧增，安全、卫生是物业服务的基础，同时也是重中之重。这时也是物业服务企业展现企业自身文化的最好契机。我们在确保秩序维护与校园环境卫生保质保量完成的同时，在报名处及校园出入口设立新生入学咨询处，免费为新生及家长提供饮用水，并为每位新生准备了一份入学小礼物。此外，我们还增加了学生接送车，专门为学生及家长提供接送服务。

依托高校后勤社会化的新形式下，万瑞物业旗下的黑龙江传家餐饮管理有限公司，专业承接高校后勤餐饮服务。通过公司多年来针对高校的服务发现，学生晚自习结束后对餐厅提供夜宵服务的需求明显增加。在晚九点至十一点期间，食堂特增设两个档口，为晚归的学生提供夜宵服务。

我们的服务得到了校领导及师生、家长的一致好评。无论在日常生活中，还是在企业管理中，人们最容易忽视的就是“细节”。在许多时候，人们并不是被大事打倒，而常常是败在一些不起眼的细节上，正所谓是“千里之堤，溃于蚁穴”。在高校物业管理这个新兴的行业中，每个细节都是一个感化和沟通的过程。不论物业管理的模式创新到何种程度，为师生服务的理念一定将得到秉承和延续，因为这才是物业服务的核

心所在，而注重细节已成为企业竞争的最重要的环节。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完善价值。才能够自如地应对需求的变化，不断进行自我变革的企业，才可能长久地保持住自身的优势。

探索创新发展之路 提升物业服务品质

在 2013 年，传统企业转型升级的理念传遍了祖国的大江南北。万瑞物业抓住时机，董事长李春俐大胆提出了企业的“物业管理 + 科技、物业管理 + 农业、物业管理 + 互联网”转型发展方针。

通过对细节管理，结合了当下人们对食品安全的重视。万瑞迈出了自己领域，2013 年公司花巨资投资建设了“法格瑞休闲庄园”，成立了“大学生实践创业基地”，为高校师生提供农业实践场所。并倡导“从田园到餐桌”的直线绿色环保饮食。根据高校后勤餐饮需要，提供绿色果蔬配送，从食品源头把好安全卫生关。庄园还定期举办“采摘节、种植节”等活动，不断丰富了与师生之间的互动与沟通，把真正的绿色生活带到了校园，带到了师生的餐桌上。

“物业管理 + 农业”的成功，让我们发现更多的领域可以融入到物业管理的过程中。通过对高校物业管理的深入探索发现，高校是集教学、科研和师生生活于一体的高密集区，是我国的能耗大户。做好节能工作，不但可以为学

校节省资金，也能培养学生的节能意识和对节能的认知。如何为高校解决每年高额的能耗开支？通过华商会的交流平台，李春俐与“国家千人计划组”成员杨旸博士相识，并共同合资成立黑龙江开昂电力股份有限公司，以“新农业、新能源、新科技”，依托于物业，服务与物业。我们自主研发了巴克星太阳能杀虫灯、太阳能路灯、分布式家庭屋顶电站等产品，获得了 50 多项国家专利认证。专门为高校提供节能改造方案与技术支持。2014 年末，李春俐与杨旸博士随李克强总理出访哈萨克斯坦参加中哈企业家委员会第二次会议，开拓了董事长李春俐的视野，并在会议期间与哈方签署太阳能战略合作协议。此举奠定了我们“物业管理 + 科技”的发展决心。

2016 年，李春俐参加了由中国物业管理协会主办《物业管理指南丛书——高校物业管理》第十四章高校节能管理的编撰工作，现已出版。2017 年末，李春俐被评为黑龙江教育后勤协会副秘书长。李春俐还参加了中小企业转型升级课题研究，结合企业自身的发展特点，万瑞物业在李春俐的带领下走出属于自己的一条转型升级之路。

在高校后勤物业服务社会化的新形式下，物业服务企业必须做到与时俱进，探索更好的发展路径。万瑞物业作为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。★



镇江华舟物业 精细化服务 打造“书苑管家”品牌

企业简介

镇江华舟物业管理有限公司是江苏科技大学投资的有限责任公司，于2001年4月成立，为国家物业管理一级资质企业，中国物业管理协会会员单位，全国校园物业服务百强单位，江苏省保安协会会员单位及镇江市物业管理协会顾问单位和副会长单位。在管项目类型有学校物业、住宅物业、金融单位物业及政府机关、企事业单位物业等四种业态。现有业务范围以镇江市为主，辐射周边区、县，并延伸至扬州、张家港等地区。

华舟物业已通过ISO9001:2015质量管理、OHSAS18001:2007职业健康安全和ISO14001:2015环境管理体系认证，并被中国高等教育学会评为“中国高校物业管理工作先进集体”和“中国高校后勤优秀物业服务项目”；2013年被江苏省房地产协会评选为“江苏省物业服务业综合实力50强企业”等荣誉。

华舟物业投资设立镇江华舟环境工程有限公司、镇江华舟保安服务有限公司、镇江华舟办公商贸有限公司、江科大职业资格培训中心等多家子公司。镇江华舟环境工程有限公司作为支撑主业的专业工程公司，主要从事专业保洁、石材翻新、镜面护理、布草洗涤、智能化产品开发运用、设施设备升级改造及保洁耗材（设备）销售等业务。镇江华舟保安服务有限公司经江苏省公安厅行政审批，为镇江市物业服务企业中首家专业保安服务公司。



17年初目标责任书签订

华舟物业在管类似学校服务项目有：江苏科技大学、苏州理工学院（张家港）、镇江高等专科学校（新校区）、镇江高等专科学校（卫生护理学院）、

江苏省交通技师学院、江苏航空职业技术学院、镇江第一外国语学校等高校及非高校类其他学校。

服务特色和商业模式

在华舟公司发展的道路上，始终坚持“诚信、专业、创新、超越”的服务理念，按照“管理科学、服务规范、技术过硬、不断满足并超越客户需求”的经营方针，依托江苏科技大学综合智力和技术支持，不断提升社会竞争力，树立企业特色品牌。根据一业为主、五大业态、多种经营的发展理念，结合“集团管控三分法”理论，模拟集团公司管控模式，设立学校类型、金融类型、政企类型、住宅类型四家分公司，分公司

“

坚持“诚信、专业、创新、超越”的服务理念，按照“管理科学、服务规范、技术过硬、不断满足并超越客户需求”的经营方针，依托江苏科技大学综合智力和技术支持，不断提升社会竞争力，树立企业特色品牌。

”



菜肴创新实操比赛



保安技能大赛

实行独立核算、自计盈亏；集团公司总部职能部门设立运营管理中心、经济运行与质量监审中心、人力资源建设中心、工程技术中心、，以有效支持经营决策及专业管理。

公司着重推动学校类型物业项目的发展，商标注册“书苑管家”品牌和LOGO，围绕高校物业服务的特点和需求，建立适合高校物业服务要求的管理服务规程、流程、体系和模式，并在项目的运行建设得到高校客户的认可和好评；

其中，苏州理工学院物业项目部荣获“中国高校后勤优秀物业服务项目”称号。

发展目标和发展战略

（一）企业定位

按照国家一级资质物业管理要求，全面深化企业改革，提高市场竞争力；强化镇江市物业行业龙头企业地位，打造江苏省服务行业知名品牌，跻身国

家物业行业领跑者队列，最终建设成为与国家一级资质真正相符的物业管理企业。

（二）经济目标

优化产品结构，扩展企业规模，企业、员工收益逐年提升10%，实现公司“十三五”产值目标。

（三）管理目标

按照现代服务业“两高五新”要求，把企业真正建设成为管理科学、规范的集团公司。★



妇女节活动



敬老院慰问



年会



敬老院慰问



礼仪大赛



读书交流会



户外拓展



苏理工学院项目



新接镇江高专项目



深圳市方益物业 打造中国物业管理先锋品牌

企业简介

深圳市方益物业发展有限公司改制创建于2001年，注册资本5018万元，是具有国家一级资质的专业化物业管理企业，中国物业管理协会常务理事单位。被评为中国物业服务百强企业、中国高校物业50强企业和广东省服务业100强企业。公司秉持“各方受益、和谐共赢”服务理念，“全心全意、精益求精”服务精神，以“聚焦、奋进、快速、服从”的企业作风，全力打造中国物业管理先锋品牌。

经过十多年积淀的方益物业，形成了“以政府物业为主导，以写字楼、高校、医院、公园为特色，以公共场馆、科技园区、商业物流、精品住宅为亮点，全面发展、全程服务”的市场策略。在布局上，方益物业布局全国，已经在北京、上海、四川、新疆、辽宁、河南、江苏、浙江、安徽、湖北、湖南、福建、广西、云南、山东等设立了三十个分支机构。

精益求精 打造深圳大学城标杆项目

美丽的深圳大学城坐落在深圳南山西丽湖畔，目前占地1.54平方公里。这里青山环抱，大沙河穿城而过。深圳大学城是全国唯一经国家教育部批准，由深圳地方政府联合著名大学共同举办、以培养全日制研究生为主的研究生院群，2000年8月开始创建。创办大学城旨在实现深圳高等教育跨越式发展，提高深圳自主创新的能力和后劲，提高经济质量、人口素质和文化品位，促进深圳率先基本实现现代化。历经10余年的发展，深圳大学城已经取得了显著成绩，逐步成为深圳市高层次人才培养和聚集、高水平科研、高新科技信息和高层次国际交

流四个平台。

深圳市方益发展有限公司在大学城物业管理上所涉及的内容主要包括会议服务、清洁保洁、工程维修、秩序维护、事务管理、安全保卫等管理服务，为适应经营发展以及托管内容的需要，项目管理处设置了“办公室、保洁部、工程部、校卫队、事务部”等五大块各负其责的职能部门，作为推进高校物业管理专业化工作顺利实施的组织保证。同时为了更好地服务客户，为大学城广大师生营造一个健康和谐的环境，公司为项目配备了员工300余人，做到专人专岗。这一整套组织体系和人才队伍为本公司物业管理服务的专业性提供了最有力的保障。其中，鉴于其项目的特殊性，尤以图书馆分部为重中之重。

深圳大学城图书馆（深圳市科技图书馆）建立于深圳大学城图书馆基础之上。2006年12月31日对大学城师生开放，2007年3月30日对社会读者开放。图书馆隶属深圳大学城管理办公室，与深圳大学城图书馆实行“两块牌子，一套人员”的管理模式，为市政府全额拨款的事业单位。

图书馆位于大学城西校区的核心地带，建筑面积4万平方米，外观设计灵动、飘逸、流畅、现代，形同“如意”，是大学城的标志性建筑。设计藏书150万册，网络节点1700个（全馆无线网络覆盖），近2500个阅览座位，日可接待读者8000人次。

为广大师生营造安全、优美、舒适、洁净的工作、阅读环境是物业管理最基本的功能。大学城从使用功能上讲，

“

我们一直秉承以人为本的服务理念，坚持‘服务+育人’的根本宗旨，全方位地为客户提供‘感动+惊喜’的物业管理服务。

”



大学城

更多是师生进行学习、活动和研究的场所，师生对学习环境的要求并不亚于对生活环境的要求，因为整洁、清新的学习环境不仅能保持师生、读者身心愉悦，更能有效地提高学习效率。在具体操作当中，一方面全面引入物业管理行业具体操作模式及质量标准，严格参照标准进行规范化、程序化地实施；另一方面针对高校物业的特点及活动的要求进行点对点地操作，利用岗位安排、提高标准、特别突击等

方式来应对高校物业使用频率较高、临时性要求较大等问题。

清洁卫生方面，确立了专业操作、保持整洁、服务工作、学习的目标。比如：图书馆的各种文化活动的开展较为频繁，每次活动之前都会进行清洁卫生突击清理，以达到活动组织者及图书馆的要求，在进行图书馆清洁卫生服务工作中，全面提倡量化和细节管理，促使各项环节都能够进行数字化的表示，取得了较好的成效。

制定科学制度 奠定规范管理基石

制度是一个企业要求大家共同遵守的规范和行为准则。制度建设是物业管理企业科学管理、规范管理的基石，是企业走向成功的保证。

首先，在策略上：我们“明确节约目标，确定节约要求、制订节约方案，落实节约责任、严格督导检查，考核落实到人、及时汇报沟通，消除浪费



深圳大学城第六届综合运动会

死角。”

自项目进驻之初，我们就在大学城管理办的指导和监督下，针对大学城特性制定了一整套科学规范的管理制度，工作标准和服务程序。诸如：建立人事制度、岗位职责、工作流程、奖惩制度标准，规范一系列审批、申报、采购、协调等程序；加强整体质量管理，编订和完善标准，定期质检整改，建立奖惩处理体系等一系列“确保企业管理和服务质量”的制度建设工作，主动接受监督，以此作为自己规范化经营管理的重要条件之一。

为了保持高校物业的持续利用，实现校园建筑的保值增值，我们在房屋及公共设备设施管理以及各种能源管理上工程维修人员采用了科学的（8+2）作业的手段（即：用80%的时间巡视检查，用20%的时间检修保养）、规范的操作、严格的标准，进行系统的养护。

日常管理中，完善各项操作规程，不断提升维护人员的技术含量，做好巡检、记录和反馈。具体实施上，房屋及公共设备设施管理上严格参照物业管理行业养护标准，根据实际情况有的放矢地组织实施，既考虑成本，又考虑成效。通过专业化的操作和运行，使房屋及相关配套设备设施随时处于良好、可利用状态。能源管理方面，与甲方联动，制定和落实各种节约（节水、节电）措施，不断提升维护人员

的技术含量，做好巡检、记录和反馈。

提高专业素养 提供“感动+惊喜”服务

为了提高管理服务人员的素质，使管理工作更规范、更标准，我们进行了不同专题的员工培训，加强对管理员在制度、安全、消防等方面的培训，使管理人员熟知本岗位职责要求及相关的规章制度，并认真执行，旨在增强他们的服务意识和行为规范，真正树立为学生排忧解难的意识，由单纯的管理育人向管理与服务双育人转变。让他们逐渐懂得什么叫服务，什么叫规范服务。我们要求工作人员在管理服务工作中要能够体现“管理育人、服务育人”的宗旨，对师生要有爱心，要为师生排忧解难，要做耐心的解释工作和细心的教导工作。

此外，在管理上，我们还采取“走出去，请进来”的形式，定期组织员工到同行中的先进单位学习管理经验，邀请深圳大学城的管理专业讲师、教

授及同行中的专家来我项目为员工传授先进管理理念，提升服务质量和水平。为了取得优质的后勤服务质量，更好地满足师生对日益提高的生活工作、质量需求，取得师生、读者对后勤工作的满意和认可，保证物业工作的顺利进行。本公司在物业管理服务中全面推行标准化的服务质量保障体系——ISO9001质量管理体系，并结合大学城项目实际情况，制定了符合大学城校园实际的后勤物业服务标准，使物业管理各个环节处于可控状态，服务更加优质高效。

方益物业的最大特点及其管理目标就是在实现客户满意的基础上，全方位地为客户提供“感动+惊喜”的物业管理服务。在日常物业管理过程中，我们一直秉承以人为本的服务理念，坚持“服务+育人”的根本宗旨，为师生不断的提供优质、高效、全方位的服务。全面营造文明向上、环境优美、舒适、服务周到、经营有序的良好学习、生活环境，让甲方满意，让师生满意。★



图书馆图片



上海东方大学城 助推教育发展 共建美丽校园

企业简介

上海东方大学城物业管理有限公司（以下简称东大物业公司）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，2017年蝉联该荣誉称号。

近年来，东大物业公司坚持以“成为全国智慧校园物业服务引领者”为发展愿景，创新运用科技手段，持续提升服务质量，企业能级得到提振，品牌建设取得突破，科学管理与时俱进，产业面积不断扩大，经济效益逐年递增，竞争水平有效提高，始终走在学校物业管理领域的最前沿。已进驻的著名学府有复旦大学、上海财经大学、上海理工大学、上海电力学院等。东大物业公司以“创品牌、树形象、求发展，一流的企业提供一流的服务”为管理目标，创出了一条学校物业管理服务新路。

运用先进技术 提振企业能级

在配合学校积极开展合同能源管理，发展节能科技，运用BIM（建筑信息模型）技术，构建新型高效的物业管

理系统的基础上，东大物业公司致力于校园物业管理智能平台建设。积极引入F-ONE技术，构建多功能项目综合控制平台，最大程度地发挥设施设备的节能作用，确保设施、设备长期稳定运行，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。

F-ONE综合设施服务管理系统将设施、服务和客户通过互联网、移动APP和微信进行高效连接，促进设施与服务管理的功能、效率和发展全面提高。基于F-ONE技术的物业综合服务管理系统，将空间信息与实时数据融为一体，构建起功能强大的数据库，方便维修和操作人员查询使用，紧密地衔接起资产和维修作业、精细化信息和过程管理等各个环节，实现了移动应用和移动端管理，能快速解决故障问题，优化了服务绩效和运营成本，彰显了东大物业公司移动化技术和专业化服务的优势。与此同时，业主方能更加直观、清

晰地实时掌握设施设备的运转动态和维护保养情况，成为F-ONE技术的最大受益者。

为了提高物业服务工作效率，减轻劳动强度，东大物业公司注重运用机械化物业工具，增添了用于秩序维护的平衡车、用于环境清洁的清扫车、用于专项保洁的地坪清洁机、用于会务服务的移动音响设备、用于工程维修的应急设备车、用于清除湖泊水草的机械保洁船等，为提高智能化、专业化、精细化的校园服务管理水准做出了积极的探索和实践。

注重服务创新 共担社会责任

东大物业公司有效运用先进管理方法及工具，如：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，

“

十多年的厚积薄发，东大物业公司拥有了创新发展的勇气和信心；《企业三年战略发展规划》的实施，成为激励全体员工攻坚克难的原动力；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。

”



用于清除湖泊水草的机械保洁船

深化《企业现场管理准则》的内涵，指导复旦大学标杆项目成功创建上海市和全国“五星级管理现场”，并荣获全国首批“高校后勤优秀物业服务项目”称号。东大物业公司将其工作标准和实践经验向上海电力学院、上海财经大学、上海理工大学、上海市实验学校等各物业项目传授、推广，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。

长期以来，东大物业公司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，携手打造

“秩序井然、环境整洁、氛围和谐”的精品校园，共担社会责任，开展了有益的探索与实践，如：在助推学生自我管理方面，东大物业公司与校学生会联手，主动探索建立学生自主管理平台的新途径，在开展“学生体验日”活动的基础上，设立“学生体验岗”，组织学生共同维护学习和会场区域的公共秩序，并提供勤工助学机会。为了改善学生自修环境，东大物业公司量身定制、主动开辟了学生自修区域，配置了安全、舒适的课桌椅，增设使用便利、灵巧美观的活动分隔栏，方便学生使用，并安排学生执勤，与物业工作人员一起加强巡视，

做好课桌椅复位、自修区清洁等保障工作。为了引领学生自觉养成文明风尚，公司配合校方，指导学生开展文明宿舍创建，评选优秀寝室，树立先进典型，并根据上海市高校学生公寓“六丁”实务现场管理标准，组织学生公寓项目认真对照该标准，积极推动学生公寓服务管理达标。

在关爱学生健康成长方面，东大物业公司在校方支持下，主动挖潜，在学生公寓内开辟了多个学生活动室，为学生会组织各类活动、提供学习交流增添新的场所。学生公寓物业项目还专门为患病、伤残等特殊学生群体设立了“爱心小屋”，指派员工精心照料他们的生活起居，派专人送医送考，悉心呵护，把集体的温暖送到他们心中。

在营造舒适优雅的学习生活环境方面，东大物业公司在留学生公寓项目建起了东大超市、咖啡吧和书吧。全覆盖的Wi-Fi、飘香的茶饮、浓郁的书香，为师生们提供了一个购物、休闲、学习的良好空间。书刊、花架、油画、工艺品等构成了一道温馨和谐的美丽风景，让师生们感受到大家庭的温暖舒适，提升了服务管理的品味，有效地提升了师生满意度，体现了人性化、精细化的服务精神。

在创新文化载体方面，为了丰富学生的业余文化生活，东大物业公司找准自身服务定位，坚持以文化建设为纽带，注重凝聚东大情结，积极传播优秀文化。



服务平台



驾驶式扫地车

在开展校园传统美食节、春节联欢会、圣诞晚会、“浓情端午粽”、策划体现环境保护主题的“感恩母亲”活动、参与学校体育节、艺术节等校企文化互动中，彰显东大物业公司对校园文化建设的全力支持，深受学校和家长的好评。

强化品牌建设 保持创新活力

公司不断总结创建五星级管理现场、上海市质量管理奖等活动的成功经验，持续优化内控管理，创新提升服务能级。在开展争创“上海市物业管理优秀示范项目”的工作中，巩固原有市优项目的创建成果，把创建优势向其他项目辐射，培养出更多的“市优”项目。通过精心筹划、周密准备、扎实整改，有效推进，复旦大学光华楼、上海财经大学图书馆、复旦大学留学生公寓、上海市行政管理学校、上海市实验学校5个项目荣获“市优”称号。此举不仅提

升了公司的现场服务管理质量，壮大了企业市场竞争实力，还密切了校企关系，增进了相互信赖，与近年来各物业项目涌现的“文明窗口”、“文明示范班组”、“建设先锋示范窗口”、“优秀项目经理”、“优秀服务能手”等一大批市级荣誉一起，为校企双方提升了社会知名度和美誉度，实现了“合作双赢”的目标。

整洁美丽的校园，带给了师生舒适温馨的学习、生活环境，浓厚的人文情结、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。通过开展“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”创建工作，在现场管理中融会贯通，自觉运用5S管理方法、“服务蓝图”、企业现场管理准则等各类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，引领员工时刻牢记服务准则，及时响应学校和师生们的需求，增强了现场服务的便捷性，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。

十多年的厚积薄发，东大物业公司拥有了创新发展的勇气和信心；《企业三年战略发展规划》的实施，成为激励全体员工攻坚克难的原动力；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。继获得上海市物业管理行业“金点子”创新成果3项“入围奖”之后，东大物业公司选送的创新改进成果在2016年度上海市物业管理行业“金点子”项目评选中荣获二等奖1个、三等奖2个、优秀奖1个，体现了企业和员工勇于保持旺盛的创新活力，不断提高服务效率和效能的可贵精神。

当前，学校物业管理服务市场竞争日趋激烈，面对新的挑战，新的机遇，东大物业公司将以与时俱进、追求卓越的执着之情，引领企业从优秀迈向卓越，为提高学校物业服务管理水平做出新的贡献。★



北京科住物业 同心同行 同梦同圆

企业简介

北京科住物业管理有限公司（以下简称“科住物业”）是中国科学院行政管理局下属全资国有企业，于2003年，在科研后勤改革的大背景下创立并投身市场。通过十五年的改革与发展，从成立之初在管2个老旧小区项目，到2017年末，拥有涉及机构物业、住宅物业、专业公司、物业多元化业务四大板块共121个物业项目、11个餐饮项目，10个专业分公司，成长为一个以科教物业为特色的一级资质物业强企。目前服务着中国科学院大学、中国科技大学、北京大学、中国人民解放军陆军装甲兵学院等顶尖学府，是高校物业领域的一支生力军。



2017年迎新 - 学生入住



为调换宿舍的研究生免费搬运行李



中丹保障

说到科住物业与高校后勤的缘份，得追溯至2003年初创之年，科住物业试水市场的第一个公开竞标项目就是中国科学院研究生院中关村园区，即后来的国科大，不得不说，科住物业成立伊始便与校园服务建立了难以割舍的联系，

也可以说科住物业起步于校园物业，和校园物业携手同行15年。15年里，科住物业始终坚持“责任为先、专业为本”的理念，耕耘在校园物业领域，不断体察客户需求、锤炼专业品质，践行着老一辈的嘱托，为科教服务，为科教

兴国尽责任、做贡献。

懂得源自有爱

什么样的物业是好物业？知心就是好物业，就是你的心思他都真心懂，你

“

每一个梦想的背后都有一份坚持，科住物业对服务科教坚持源自于血脉中流淌着的使命感，2017年感动中国人物、中科院行管局的创始人之一——李佩先生，在当年的西郊办公室（行管局前身）心心念念的就是一定要办好教育、干好后勤，为科技强国做出贡献，所以才有了后来的中关村一小、二小、三小，老一辈的以身垂范几十年传承不断，成为了科住物业人一直坚持的初心和梦想。

”



便捷手册



机器人大赛

的事儿他都尽力办。

“需求”是服务的起点和源动力，无论承接哪一个项目，科住物业做的第一件事，就是研究需求，通过15年对高校物业需求的研究和实践，科住物业将自己定位为“学校的管家、老师的助手、学生的保姆”，也一步一步成为了学校老师们的好帮手和师生信任的好物业。

与一般物业一样，高校物业也都有客服、保安、保洁、绿化、工程几大专业，可是，同样是那些专业，一样却也不一样。老师和学生的需求就是指令。服务电话24小时有人接听，微信报修群24小时有人回应，水电急修20分钟，随叫随到、立即处理，事事有回音，件件有着落；针对不同专业老师授课习惯提供零干扰和学科差异化服务、关注学生心理和行为异动做多样性的安全延伸服



创新大赛

务、了解参会老师们喝什么茶以及喜浓还是喜淡、对留学生群体提供特色化服务……

这样的客服你是不是觉得已经很棒了？科住物业告诉你，不够，这些还远远不够。科住物业受到服务方一致赞誉、并已形成口碑相传的，是细致周密的大型会议及活动的保障能力，这也是

科住物业的“核心竞争力”之一。

和学生考试一样，高校项目每年都要面临至少两次例行大考，几千学生同时入住、退宿，事项不可谓不繁杂、任务不可谓不繁重，科住物业的项目经理乃至主管全都能够驾轻就熟。而且，近年来，国科大、中科大、北大等项目保障了包括习近平总书记、李克强总理以

及意大利前总统普罗迪、丹麦王子腓特烈、泰国公主诗琳通等在内的几十场国内外政要接待活动；也保障了世界青年中国论坛、全球社会公益大赛、中东地区发展论坛、中巴合作论坛、中国青少年机器人竞赛等多场国际国内重要会议和赛事。这些重大活动的保障，每一项都是动辄需要全项目甚至全公司投入几十、几百人保障的系统性工程，需要极强的组织控制和协调推进能力，是一个企业服务保障能力最直观的体现。

也正因为如此，科住物业在所服务的高校里形成了很好的口碑。在科住内部会议时董事长邹立民会经常讲，中科大是“一带N”来的，北大也是“一带N”来的，我们要把服务做到最好，让客户的口碑去帮我们做市场。为什么这么说呢，还源于这些项目的来历，以北大项目为例，最开始，科住物业应邀服务北大生科院，同年，因为良好的服务口碑，燕京学堂也选择了科住物业，随后勺园、环境科学与工程学院、北京大学人文社会科学研究院陆续都选择了科住物业作为服务方。

专业源自深耕

一路走来，科住物业在行业标准的基础上，形成了自己的“独门心法”，2003年，科住物业接管国科大中关村园区项目后，就马不停蹄地在“标准化”领域深耕细作，2004年，项目获评北京“市优”小区，2006年获评“国优”小区，练就了“建立标准—培训推广—检查验证—改进标准”的标准复制及自我完善能力，形成了科住自己的“从1到100”的创新服务能力，保证科住标准化体系的不断精进、螺旋提升。

标准化过程中，因地制宜、择优善用、用实践出真知，是科住物业一贯坚持的，也是成效最为显著的。在标准化

推广验证的过程中，科住物业的管理者们发现，基层员工执行是标准化难度最高的环节，尤其是更迭频繁的保洁、保安等外包服务岗位，这些人员年龄偏大且普遍受教育程度较低，对标准的理解往往不够精准。为此，公司专门编纂了漫画版的各专业便携手册，将标准用可爱俏皮的卡通形象和通俗易懂的语言传达到基层岗位，让他们成为标准化的“最优终端”。高校项目的“突发事件处理”工作需求要比行业标准高得多，于是各类安全预案、流程就成为了高校项目标准化的最要一环，项目强调人人都是安全员，“平时多流汗，战时少流血”，将预案标准化、将标准流程化、将流程演练到位，这样面临处突时，项目每位职工对“做什么，怎么做”都能成竹于胸、麻利到位。

同时，作为中科院后勤物业联盟的秘书长单位，科住物业还会同中科院各院所、高校后勤部门，对科教类物业管理标准开展深入研究，出台了包括《科研院所物业服务管理指南》、《后勤服务绩效评价体系》等细分领域标准并推广执行，以保证我们的标准能够更加契合科研院所和高校的需求。

在行业信息化如火如荼的当下，科住物业也紧跟科技发展前沿，构建了“易科住”物业管理信息化平台，通过EBA、智巡检、一键报修等信息化手段，将标准化的动作通过信息化系统去落地，以提升标准化、精细化服务能力。互联网技术与标准化的无缝衔接，为科住物业标准化精进之路提供了更为有效的手段。

放心源自用心

设备管理是科住物业获得客户认可的又一“核心竞争力”，不仅仅是因为科住物业有着供电、供暖、弱电、保

洁绿化等力量雄厚的专业分公司提供支撑、有着专家云集的“公司承接查验团”能够给设备把脉问诊，更因为科住物业本着“甲方的资产就是我们的资产”的理念，真正用心、用情去做设备管理。

最好的设备管理是让你看不到，但感受得到。每2小时，冷冻机房巡查1次；每4小时，公共区域、各楼层、高压配电室巡查1次；每天，生活水泵、消防泵房巡查至少一次……这是科住物业的《工程作业指导书》，高于行业标准，却是科住物业设备管理的最低标准。

工程师傅说，设备设施也是有感情的，它们能够感受到呵护并加以回报。所有项目接管之初，公司都会派出涉及工程各专业的专家组进行承接查验，为每台设备量身定制“生命档案”，每台设备的使用、维护、修理、换件、检测信息都一一在案；按照设备的生命周期，每年初进行评估，制定“适当、适度”的保养计划，将“养”做到恰如其分，适时精准，保障设备“健康”运行。同时，用好设备档案，根据设备原器件设计年限，安排预防性维修，以延长设备的使用寿命，保持设备良好的运行状态。并以专业化的视角定期向甲方提交专项报告及建议，以合理调整，节能降耗，减少隐患，让甲方对设备状况知根知底，对设备投入的每一分钱都能够发挥最大效用。

时间在变，科住物业服务科研、服务科技强国的初心始终未变。几年来，除了服务科教以外，为了促进科教融合，协同科教育人，科住物业还陆续向中国科学院大学教育基金会、中科科教发展基金会等科教类公益组织进行捐赠，累计捐赠金额达千万。

未来，在高校物业服务的百花园里，科住物业仍将继续埋头努力、辛勤耕耘，以“责任之心、匠人之心”浇灌科教融合之花，让高校物业花开更繁盛。★



新东升物业 高校后勤改革之路的践行者

企业简介

深圳市新东升物业管理有限公司成立于1995年6月8日，是国家建设部评定的物业管理一级资质企业。现为中国物业管理协会常务理事单位、广东省物业管理协会常务理事单位、深圳市物业管理协会副会长单位。

多年以来，新东升一直将医院物业、学校物业、住宅物业、政府物业、公共物业五大板块业务作为自己的核心发展特色，按照ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、OHSAS18001职业健康安全管理体系实施物业管理与服务。所管理物业项目荣获“省级示范大厦”、“国家级示范大厦”等称号。



管理服务经验，承载着华南理工大学、华南理工大学广州学院（独立学院）、华南师范大学、广东工业大学、广东青年职业学院、广东工贸职业技术学院、广东文艺职业学院、广东交通职业技术学院、广东建设职业技术学院、广东科学技术职业学院、广东环境保护工程职业学院、广州市信息工程职业学校、广州航海学院、南华工商学院、五邑大学、江门市技师学院、南海广播电视大学等高校后勤物业管理一体化服务工作，拥有成熟、完善的物业管理规章制度和经验。

在10多年的校园物业管理服务中，特别在华南理工大学物业管理服务中，新东升物业始终坚持在实践中摸索创新、在过程中追求规范高效；始终坚持客户至上、管理育人、服务育人的理念，积极探索在高校物业管理服务中更加精细化、专业化。出色的提供了校园和办

高校后勤社会化改革经过近十年来的探索，已经将以委托物业管理服务企业进行一体化管理作为校园后勤服务的

主流管理方式。深圳市新东升物业管理有限公司作为较早批全国一级物业资质的物业服务企业，拥有20多年物业管

“

牢固树立“根植于学校、服务与师生”的宗旨和服务理念，与学校紧密相连，恪守“服务、管理、育人”的神圣使命，务实创新，为高校物业管理服务创造新的辉煌。

”

公秩序疏导、机电设备节能降耗、会务服务接待、突发事件应急处理和一系列便民服务等个性化服务，以优秀的人员素质、超前的服务意识、优质的服务质量、卓著的企业信誉，屡屡获得各物业业主的赞许、嘉奖，得到甲方高度的评价，广泛的得到了行业主管部门、社会相关部门、社会大众等的认可、好评。

公司在服务过程中先后荣获全国校园物业服务百强单位、校园物业服务实体（企业）百强、物业服务特色企业（学校物业）、中国高校后勤服务优秀企业、中国高校物业管理先进集体、在管项目国家级物业管理优秀奖、全国物业管理服务百强单位、全国物业管理服务优秀企业、全国金牌物业奖等殊荣。在践行高校后勤社会化改革过程中既保持着物业人勤恳、踏实的优良传统，又逐步形成校园物业特有的服务理念。

夯实服务新思想和 服务新理念

服务新思想和服务新理念是高校物业管理服务新模式的重要组成部分。物业行业作为第三产业，要在市场中立于不败之地，我们的思想和理念的定位必须准确且有前瞻性。新思想、新观念



要求我们要树立主人翁意识，每一位员工都工作和生活在学校和一个特定的环境，要把自己融入到里面去，切身地感受到我是里面的一分子，主人翁意识才能体现出来，才能把业主的事当自己的事做，才能管理好、服务好学校和业主单位。

导入认证体系对服务质量 进行把控和监督

物业行业已经发展了近三十年，市场中很多企业已经建立了成熟的规章制

度，并且大同小异。如何让企业保持竞争力，让企业可持续发展，在制度上要探索创新，制定适应高校后勤服务的新制度、新标准，树立新标杆，在高校导入质量管理体系就是其中的一部分内容。导入认证体系，为高校物业管理服务工作设立新的标准，丰富了高校物业管理服务新模式内容，为我们高校物业管理服务质量标准化、管理规模化、服务专业化、工作精细化提供了很好的引领作用，提升软实力，增强竞争力。

导入质量认证体系以来，我们的高校品牌建设已经逐步成型，也正在发挥



市场效应。深化品牌建设要依托高质量的服务水平，更要把控着服务的硬件和软件质量的规范化、标准化。通过建立了系统化、常态化的质量监督体系，监控督促各部门和管理处的工作实施情况。如一年两次的综合检查，质量管理部门组织的查岗制度和质量抽查制度，对服务工作不达标的事项及时反馈有关单位和岗位，有效的对各单位的服务工作进行了监督和质量跟踪，使服务质量进一步提升。

积极探索互联网 + 高校智慧校园物业管理服务新模式

互联网 + 高校智慧校园是高校物业管理服务新模式的重要内容。APP 我的 e 校园的开发使新东升物业在构筑互联网 + 高校智慧校园物业管理方面走出坚实的一步，提升了企业在校园物业管理服务中的科技含量和管理水平，同时也提升公司的品牌效应。通过互联网应用进行统计和数据分析，可以不断提高沟通服务效率和效能，丰富高校物业管理服务新模式的内容，重塑管理服务新模式的概念。目前，APP 我的 e 校园

注册用户超过 1 万，接收处理报事保修信息超过 3 万余条。未来我们还将开发二手货交易，餐饮配送，商城、快递、家政、托老等服务应用模块并与业主或学校对接数据。

精准定位高校物业管理特色

高校物业管理特色是高校物业管理新模式的关键因素。高校的特点和特征形成了特色的服务，其独特性是高科技人才，我们面对的是高水平的人群，这种独特性也为企业塑造品牌提供了重要场地，所以要不断加以完善、提炼、升华和创新。

比如，学生宿舍的亲情化服务管理，课室管理的节能和零干扰服务以及遗失物品归还的管理等等。打造以学校行政办公楼值班形象和场馆的会务服务、学校门卫的安全保卫和门禁收费系统已逐步成为亮点，以亮点形成特色，展现公司在高校物业管理的亮点和内涵，也是我们探索高校服务新模式的重要内容，我们还要继续探索深化高校物业管理服务的内涵，力求提供更加精细化的服务。

尝试开发、拓展增值服务实现经营多样化

物业管理行业属于劳动密集型产业，主营业务单一，横向比较，我们的盈利能力相当薄弱，竞争性不强，建立不起自我造血和输血的循环功能，始终在一个相对的封闭环境中。纵向对比，随着科技信息化的发展，我们不具备与社会环境中良好的土壤起涟漪效应的实力。正值高校后勤社会化改革的浪潮和关键节点以及电子商务高度发达的环境下，我们尝试并已开始在校后勤服务的平台上，借助互联网 + 高校智慧校园应用的强大功能，参与经营高校的商业增值服务，逐步实现经营多样化，增强营收力和企业的造血功能，尝试产业升级，增加盈利点，提高员工的待遇，增强抗风险的能力。

在高校后勤服务社会化改革的大潮中，新东升物业必将牢固树立“根植于学校、服务与师生”的宗旨和服务理念，与学校紧密相连，恪守“服务、管理、育人”的神圣使命，务实创新，为高校物业管理服务创造新的辉煌。★



武汉天立物业

夯实基础 服务育人

企业简介

武汉天立物业管理有限公司成立于1997年，国家一级物业管理资质企业。公司历经二十年发展，现已全面建立了现代化的企业运作机制和现代企业管理制度，公司承接管理的物业管理面积逾千万方，管理的项目涉及现代化工业园区、高等院校、政府机关行政办公大楼、超高层商住楼宇、别墅、多高层住宅小区等多种业态。

武汉天立物业管理有限公司致力于走智力密集型的物业管理之路，管理模式契合国家关于物业管理与房地产“分业经营”的政策背景，公司秉承“敬天为公，立德立人”的企业宗旨，以“正直、责任、诚信、专业”的企业精神，在经营服务中贯穿“精致服务，专业管理”的经营理念。在未来，坚持企业发展的品牌战略，专注于追求优质、完美服务，加强自身专业技能，优化服务结构，从“人性化”逐步向“人文化”提升，以更专业的水准和企业信誉去继续发展，以卓越的物业服务实现企业与员工的共同发展，铸造出中国物业行业优秀品牌。

武汉天立物业管理有限公司创立于1997年，伴随行业发展秉承“敬天为公，立德立人”的企业宗旨，与高校后勤社会化改革相伴而行，芸芸数十载，顺应时代潮流，以人为本，循法尚德，以“正直、责任、诚信、专业”的修身问道的精神为天立物业每一位业主提供专业、精致、贴心的服务。

高校物业管理服务基于高校，源于服务，重在管理，在校园物业服务工作中，物业服务应以师生为先，饱含更多的人文关怀，怀有更多的人本情怀，根据学校师生的教学、学习、生活的需要提供合理化、人性化、舒适化的物业服务。始终坚持以“精致服务 专业管理”的服务理念为学校的教学科研、师生生活提供优质服务和有利的后勤保障。

基于之前打下的工作基础，我们从完成学校提出的工作指标为工作要求基础上加深为实现优质服务与服务育人相结合，创造美好校园环境为工作指针，

为师生提供一个舒适的工作、学习、生活环境为使命。在多年的高校物业服务工作中，我们深谙高校物业管理的服务对象与服务工作内在特点来说有其特色化和差异化，作为直面服务受众的从业者，天立物业抓住“服务育人”为基础，在校园物业服务中，坚持厉行节约、高质低价，服务性与功能性相结合，执行“创造文明、安全、整洁、舒适的办公、学习、生活环境”的质量方针，实行“管理、服务、育人”三位一体的管理模式。

设置激励高效的管理机制

针对各校园物业特点、用户特征，设置精简高效、管理服务无盲区精简高效的组织机构，运用有效激励机制，实行各级岗位考评和聘任制，合理调配的使用 KPI 考核体系，形成服务中心员工重事业、比业绩、靠真才实学求发展的良好风气，在物业管理行业奋力前行。

实行量化管理和目标管理，将管理目标分解成各部门、班组分项目标，并基本以量化形式体现，使各部门、班组直至员工明确个体指标，做到“千斤重担大家挑，人人肩上有指标”，共同参与管理。

专设客户服务中心，24 小时担负统一指挥、协调工作，处理日常管理事务和紧急事项。设立值班班主任制，第一时间处理项目突发事宜，立即报告相关部门并跟踪落实结果，确保问题解决、用户满意。

坚持物业服务中心项目经理、副经理的定期客户专访制度，量化走访指标，收集用户要求、意见、建议或投诉，广泛了解学校各机关、各部门、各教职员工、在校学生对物业管理服务的需求。

优秀的管理团队及员工培养

根据各管理院校属性及办学特色不同，学生群体差异以及所委托管理的服

“

天立物业在提供专业的高校物业管理服务过程中精准定位，发挥行业先锋领头作用，提供更加细致、贴心、专业的服务，与学校一起共同成长，探索出适合院校服务的物业“绿色”发展新模式，形成独具特色的校园物业服务风尚。

”



设计覆盖全部岗位的量化考核体系，与管理团队签订《目标责任书》，实行“岗位考评、优上劣下”，制定各项服务工作规范、流程，针对环境事务、工程维修、安全工作、公房管理、宿舍管理等日常事务定标准、定格式、有痕迹，做到事事有章可循，根据物业从业基础人员的整体水平，用表单进行日常行为管控，推进精细化管理，建立突发事件应急预案及日常安全排查体系，增强突发事件的应急处置能力。

根据各学校主管部门对日常工作考评的制度，设置与之相匹配适应的内部检查、考评机制，建立周、半月、月品检制度，采用公司总部监察与项目日常自查双保险措施，设立行之有效的内控管理手段。

务内容不同，为其提供契合学校办学发展的物业管理模式，对于管理团队的负责人，采用“双项基础”予以选择，首先是具备物业服务行业的丰富经验，同时，对院校后勤服务有着深刻认识，“以流程管事 以制度管人”为管理模式来规范化提升管理效率。

在员工培训上，我们跳出许多企业始终存在的重理论轻实际的培训怪圈，采用以培教人，以训管人，用理论授课来做基础教育，在实际的工作中，用理论授课时的技巧和管理措施来进行员工

日常作业行为的指导和规范。对服务中心的管理人员的素养提升上，采用由公司直属培训及项目自行培训相结合，既有实际工作技能培训又有职业操守培养，这样多样化的措施采取，让企业的培训工作不再是员工应卯，企业效率不高。

完善的考核体系 建立“双查”机制

以“制度管人 流程管事”为原则，

作业设备机械化 提高作业效率

物业行业发展至今，与国内经济发展相适应，市场日臻成熟，在成熟之下，各行业均在不断发展行业新兴极数。物业行业也逐步淡化了劳动密集型的行业特色，我们在院校的物业服务上，作业劳动从劳动力密集为主逐步向机械化设备为主，展示与学校相匹配的服务面貌，提升服务效率，保护劳动者作业安全，



增强服务满意。我们的作业设备涵盖了专业车辆（扫地车、洒水车、垃圾清运证等）、机械设备（升降机、打草机等）、专业清洁设备（洗地机、尘推机、擦窗机、高压清洁机等），使作业措施从简单的人手解决进一步调整为人与机械设

备相结合，做到高效细致的物业服务。

精神文化建设融入校园

天立物业为树立良好的企业风尚，弘扬社会美德，紧跟时代精神，紧跟武

汉市委实施的“红色引擎工程”，将党建工作与日常服务工作相结合，激活“红色细胞”、建设“红色阵地”、打造“红色物业”、繁荣“红色文化”，高度契合各院校办学理念，围绕立德树人的根本，注重做好红色传承，以社会主义核心价值观促进切实做好高校后勤物业服务“服务育人”的本职工作。

在对学生的思想品德教育和良好的行为习惯的养成教育中，注重精神文化建设的建设，积极配合校方进行校园精神文化的建设，把思想教育寓于各种具体可感的情境之中。学生也通过这些健康向上的精神因素以及优美的物质环境而积极影响、感染和熏陶。并用实际行动践行天立物业在高校服务中的承诺，我们对身患癌症的武汉理工大学（余区）项目员工杨辉红同志号召公司全体员工伸出援助之手，成全一份勇敢的坚持，传递一份生命的热度。设置勤工俭学岗位，对有困难的学生提供工作岗位，为其在校园求学生涯中提供一份力量，贯彻校园后勤服务“三服务两育人”的服务宗旨。

青年强，则国家强，青年兴，则国家兴，校园是培育青年人才的摇篮，而高校物业服务除了具备行业基础属性之外，较之其他行业也承载了更多的社会责任，高校的物业服务更应深得其味。

天立物业在提供专业的高校物业管理服务过程中精准定位，发挥行业先锋领头作用，时时不忘师生为先，夯实基础，与学校后勤主管部门紧密联系，密切配合，融合企业市场化优势，服务育人，提供更加细致、贴心、专业的服务，与学校一起共同成长，探索出适合院校服务的物业“绿色”发展新模式，形成独具特色的校园物业服务风尚，为学校在教学育人做好有力支撑。★



明喆服务 成就你我

深圳明喆物业 明喆服务 成就你我

企业简介

2000年，深圳明喆物业集团应运而生。17年茁壮成长，明喆已跃居全国物管行业综合实力15强、机构物业前三甲，市场遍及22个省市，拥有8家子公司、60余家分公司、400余个项目、3万余名员工，年产值超过20亿元。如今的明喆，已成为集物业、环保、餐饮、资产管理、电梯等服务为一体的后勤支持首选品牌。

先进的企业文化，突显八大核心理念体系，开拓了明喆基业长青之道，锻造了明喆坚挺的脊梁。明喆五大竞争优势，追求“惟有专业，方得品味”，专注于学校、医院、政府机关、大型国企、大型公共场馆的高品质后勤服务。“明喆服务4.0”，在深度运行卓越绩效管理模式和七位一体的国际标准化管理体系的基础上，通过“明喆关怀计划”“明喆E+”“明喆爱

SHE”“明喆智服”“明喆匠人计划”等，不断使“有价值、有温度、有品位”的服务追求在一个又一个服务项目中得以实现。

在学校后勤服务领域，明喆接管了深圳职业技术学院、深圳技师学院、汕头大学、阜阳师范学院、广东以色列理工学院、深圳市第三高级中学、珠海市第一中学、鄂尔多斯市第一中学等50余所学校项目，为近20万名

师生提供服务，在服务水平及专业实力上受到广泛认可，并连续获得“中国校园物业服务百强单位”称号。

17年来，明喆始终以做好教学和科研保障为首要职能，为师生提供安全稳定、整洁舒适、绿色健康的教学和生活环境，并通过明喆先进文化在员工身上的直接体现，正面影响学生，成为学校培养人才的有机组成部分。

明喆服务案例介绍

深圳职业技术学院

深圳职业技术学院（简称“深职院”）创建于1993年，是国内首批高等职业教育领域国家级示范学校、全国职业教育先进单位、全国文明单位、全国高校实践育人创新创业基地。学校现有留仙洞、西丽湖、官龙山、华侨城、凤凰山五个校区，校园总面积超过236万平方米，集教学育人、科研发展、文娱休闲等功能于一体，办学条件优良，基础设施完善。全校招生专业72个，普通全日制在校生

23977人。深职院创造了中国高职教育的多个第一，被誉为中国高职教育的“一面旗帜”，构建了享誉业内的“深职模式”。

2001年1月，深职院在首度迈出后勤服务社会化改革的步履时，即把经多方考察后胜出的明喆物业作为其共同探索学校一体化后勤服务的合作伙伴，由此拉开明喆与深职院携手合作、齐头并进的序幕。到2017年，除在建的凤凰山校区外，其余校区均由明喆提供一体化后勤服务。

客户多方满意 荣誉纷至沓来

多年来，深职院项目全体员工始终秉持明喆八大核心理念，凭借专注、专业、专心的服务，取得了让客户称赞、令集团总部满意的优异成绩。学校物业监管办每学期对师生、职工进行满意度调查，平均满意度均能达到98%以上。该项调查由学校慧谷公司及后勤主管部门的监管，统计结果真实可信。

“

先进的企业文化，突显八大核心理念体系，开拓了明喆基业长青之道，锻造了明喆坚挺的脊梁。惟有专业，方得品味。明喆物业不断追求的是有价值、有温度、有品位的物业服务。

”

为多角度将深职院打造成全国职业院校示范单位，在校领导的指导和各部门的通力协作下，深职院陆续在后勤管理相关方面获得多个荣誉称号，包括深圳市优秀物业管理单位、深圳市节水先进单位、先进保卫组织、治安防控“零发案”小区、维稳综治先进单位、全国精神文明建设工作先进单位、广东省文明单位、全国文明单位、“园林式、花园式”单位等。

服务育人 管理育人

2017年9月19日，明喆集团董事长高海清在深圳职业技术学院管理学院，接受校长贾兴东颁发的客座教授聘书，并开始为各个专业学生授课，根据自身为人处世之道及多年管理经验，为学生传道、授业、解惑。

明喆的宿管员，除做好宿舍管理、安全培训检查等本职工作外，还肩负学生心理辅导的职责。宿管员像孩子的父母和亲人一样关爱呵护他们，既



产学研育人贡献奖

了解他们的疾苦又感觉他们的细微变化，采取不同的方法去引导他们。2015年6月，深职院在杏林书院举办聘用仪式，聘请明喆宿管员兼任学校心理辅导老师。

项目绿化部一直以来都得到校方的充分肯定和信任，多次为学校及校外相关专业学生开展培训，深受师生们欢迎。2017年11月1日，深职院留仙洞化生学院绿化队正式成立，聘任明喆绿化部主管周德林为院校园林指导老师，带领园林班学生进行专业

实践，使明喆在绿化方面的专业化经验能通过理论与实践相结合的方式得到进一步的运用和推广。

大型活动稳妥保障

作为全国著名的职业技术学校，深职院的发展得到了各级政府和社会各界的大力支持，经常举办各种大型活动，接待国家领导慰问视察，近年来每年接待活动达1200次以上。国家重要领导人的一次次亲临视察和重



心理辅导老师



管理人员与学生合影

大活动的举行，不仅是对深圳职业技术学院的教育工作、研究工作的认同，同时也是对明喆后勤服务全方位保障工作的充分肯定。

特别是2011年8月，第26届世界大学生运动会在深圳隆重举办，深圳职业技术学院作为深圳为数不多的高校之一，成为全世界大学生瞩目的焦点，学校多个场馆也成为此次盛会的训练和比赛场馆。面对这样的重任，深职院全体明喆人日夜奋战，出色完成了各项保障任务，项目被评为优秀服务团队称号，项目经理也被评为优秀工作者。

校企合作不断深入

2005年，明喆与深职院在东湖医院成功举行了深职院东湖医院教学实习基地签约挂牌仪式，正式拉开校企联合办学的帷幕。

有了在深圳市东湖医院管理服务中心设立教学实习基地的成功经验和作法，根据市政府有关校企合作，走“产、学、研”相结合的指示精神，明喆于2008年冠名深职院建筑与工程学院物业管理专业“明喆物管班”，有针对性地培养物业管理专业人才，并每年设立万元“明喆奖学金”，用

以表彰品学兼优的学生。

明喆每年提供多种岗位，优先录用深职院相关专业的应届毕业生，不但为学生提供了实习就业的平台，加深了学生对专业知识的理解和动手能力，也为集团物业人才储备库提供了更具实操能力的专业人才，充实了后备力量。

风雨同舟十七载 笃志不移校企情

自2001年1月，明喆正式接管深圳职业技术学院华侨城校区开始，双方的合作已达十七年之久。在此期间，随着学院规模的日益扩大和明喆实力的不断跃升，院方陆续将东西北三个校区的物业管理权交付明喆，在长期互信互利的合作过程中，明喆也迎来了在全国物管市场版图纵深发展的机遇。

深圳职业技术学院成立20周年之际，在校庆系列活动之一的“校企联合办学签约仪式”上，明喆集团获得由深圳市政协副主席、深职院副校长张效民亲自颁发的“产学研用协同育人突出贡献奖”。

在十七年的携手合作中，明喆与深职院已经发展为“相互促进、和谐共赢”的战略合作伙伴，双方契合度极高，充分体现了明喆“两个团队，一个整体”的合作理念——从某种程度上说，这是物业服务企业与院校客户的最佳合作模式。

明喆服务，成就你我！★





深圳市大众物业 25 个春秋历练一个品牌

企业简介

深圳市大众物业管理有限公司成立于 1993 年，注册资本达 2000 万元人民币，是深圳市最早从事物业管理的专业公司，也是深圳市首批获得国家一级物业管理资质、甲级物业管理资质企业之一。连续多年被评为深圳市物业管理行业综合实力 30 强企业，中国物业管理行业综合实力百强企业，AAAA 级标准化良好行为企业。公司管理的物业项目覆盖了深圳市多个行政管理区，同时还在广州、武汉、苏州、徐州、西安、湖南、重庆、沈阳、合肥、镇江、河南等地设立了分公司。管理的物业类型包括大型公共物业、校园物业、政府机关办公物业、商用写字楼、大型住宅物业、城市综合体物业、产业（工业园）区、展览馆类等。管理项目总建筑面积超过 2000 万平方米。



当清晨的第一缕霞光照耀大地，十几座城市的高校开始呈现她美丽的容颜。而她的梳妆打扮者就是深圳市大众物业管理有限公司。

成立于 1993 年的深圳市大众物业

管理有限公司，是深圳市首批拥有国家一级物业管理资质、甲级物业管理资质企业之一，2001 年与高校结缘，深耕高校物业，独创了“高校管家”服务模式，堪称中国高校物业管理的样板。近十多

年来，凭借强劲实力，通过市场竞标，自 2001 年起分别获得了广东外语外贸大学、广州中医药大学、广东药科大学、广东科学技术职业学院、合肥学院、安徽医科大学、安徽建筑大学、安徽财经大学、安徽工程大学、安徽师范大学、安徽科技学院、西安石油大学等众多所高校校园物业管理权。公司董事长林劲飞先生欣喜地告诉记者：“专心做好一件事，必定能创造奇迹。”

创优诚信服务彰显风采

大众物业正如她所在的这座城市，从诞生之日起，就焕发出勇立改革潮头、创优诚信服务的迷人风采。

心系学校、服务师生，自觉接受甲方监管和指导，全力参与甲方平安校园建设，强化安全作业，为学校师生提供贴心服务。这就是深圳市大众物业有限

“

专心做好一件事，必定能创造奇迹。

”



模式，秉承“心系学校、服务师生”的服务理念，以“师生舒心、学校称心、家长放心”为目标，努力为学校师生提供专业贴心的物业服务，全力营造安全、和谐的校园环境。

广州分公司每月定期举行“物管经理接待日”，向学生无偿提供自行车充气、微波炉加热、急救医药箱等便民服务；定期走访各单位征询意见及建议，定期向各职能处室汇报、反馈工作动态，掌握学生生活情况；定期为学生讲解生活知识、宣传消防知识、防骗防盗技巧；每年向师生听取和征询意见……他们还承诺，合同期内责任安全事故发生率为零、治安案件发案率为零，突发事件及时有效处理；对重大事项及时向学校报告，自觉接受学校检查、监督、考核；确保校方重大活动的服务质量。



合肥分公司以加强自身管理和“师生舒心”服务为目标，多措并举，受到校方上下一致好评。他们组建专业化团队，通过项目级别评定、人才培养基地建设和人才晋升选拔等措施建立人才梯队；通过培训拓展、考核考评、评先评优等手段，激发员工干劲，增强员工凝聚力；通过信息化建设，将总公司“优家园”APP、线上集约化采购和采用视频会议等科技手段，提高了办事效率，控制了成本开支；通过落实项目经理负责制和首问负责制，确保了项目稳健运营和可持续发展。

公司确定的高校物业服务与发展的总基调。

多年来，深圳市大众物业有限公司根据校方需求，制订与之相适应的服务



他们有诺必践，协助新生顺利入住和毕业生安全离校；安全管理实行固定岗和流动岗相结合的方式，杜绝了治安案件和意外事件发生；主动关注学生的思想动态，对学生进行心理预防和心理干预相关知识的培训；时刻绷紧服务弦，随时做好防范工作，处理各类突发性应急事件。

时间是最好的见证者。由于深圳市大众物业有限公司倾心尽力把每件小事都做得体贴、精细、认真，对每件大事一丝不苟落实责任，构建了甲乙双方和谐、诚挚、友好的合作关系。

品质服务 为品牌形象增光添彩

合肥学院是中德共建的高等学校。

2015年10月30日，国务院总理李克强和德国总理默克尔莅临该校，和师生共迎该校成立30周年大庆。

为了做好接待工作，合肥分公司力求每个细节无懈可击，对后勤服务分工到人，安保人员负责维持接待场馆秩序，

保洁人员确保卫生工作零失误，工程人员保障所有设备安全运行。

最终，万无一失，密而不疏，高度的责任感和一流的接待实力以及后勤保障，确保了此次高规格的接待工作。校方领导亲自登门致谢：“有你们这样的物业公司做后勤保障，学校百分之百地放心。”

一年之后，德国前总统武尔夫先生在合肥学院党委书记蔡敬民陪同下，来到合肥学院图书馆参加合肥学院与全球中小企业联盟合作协议的签约仪式。合肥分公司同样集中力量，精心准备，用优质服务再次赢得校方由衷的赞誉：不愧是品牌公司。

公司董事长深有感触地说，物业工作之所以亮点频出，是因为有品质服务做保障，有品牌效应做动力。

公司结合校方需求和市场趋势，推出了“诚心、尽心、细心、专心、贴心、热心”的“六心服务”，目的就是将理念融汇到每个细节，力争为每位被服务对象提供物超所值的服务，让师生感受“满意+惊喜”品质服务。



他们立足“六心”，积极开展“最美宿舍”评比、棋类比赛、足球等体育比赛等活动，丰富了校园文化生活；向学生提供的物品寄存服务、无偿提供自行车充气 and 免费修理的便民服务，密切了双方的信任与情感；定期走访各单位征询意见及建议，向各校方监管部门汇报反馈工作动态、学生生活情况；每年组织师生满意度调查，广泛听取和征询师生的意见建议，体现品牌企业的担当与胸怀；主动参与学校扶贫助困及公益性活动、优先招录学校毕业生，践行良好企业公民责任，提高了企业良好形象。

25个春秋历练一个品牌，17年结缘高校初心不变。正因为深圳市大众物业有限公司前行路上，清楚从哪里来，又奔哪里去，所以，他们每付一分辛劳就有一分成果，每洒一滴汗水就有秋的收获：连续多年被评为深圳市物业管理行业综合实力30强企业，中国物业管理行业综合实力百强企业，AAAA级标准化良好行为企业，3星级最具社会责任企业，2016年度全国校园物业服务百强单位的荣誉称号。★



不忘初心 砥砺前行 “安来物业” 高校服务之路

企业简介

云南安来物业服务有限责任公司成立于 2004 年 9 月，注册资金 500 万元，是一家致力于在大学园区、医院、住宅、办公、市政项目等不同物业形态提供一体化物业服务的企业。

安来物业自成立之初始终秉承现代企业的先进管理理念，与时俱进、博采众长，为客户提供优质服务。目前公司全委托服务项目 10 余个，顾问项目 2 个，总服务面积超过 200 万平方米，成为云南物业行业中同仁瞩目的精锐。

公司近三年服务的大学项目有：云南大学、云南师范大学、昆明医科大学、昆明理工大学、云南交通职业技术学院、云南艺术学院、云南开放大学、云南水利水电职业学院、云南旅游职业学院等。

医院项目：成都军区昆明总医院、云南省第三人民医院、贵州六盘水市人民医院等。在服务提供期间，成功配合三家医院通过了“三级甲等医院”创建。

市政项目：昆明市交通局办公大楼、中国银行东风支行办公大楼、昆明地铁 1 号线、2 号线、6 号线等。

伴随着高校后勤社会化改革，安来物业抢抓机遇，以大学城的物业管理为契机，迅速拓展高校物业管理市场，截止到 2017 年 10 月，安来物业已先后接管了云南大学、云南师范大学、昆明理工大学、昆明医科大学、云南旅游职业学院、云南水利水电职业学院等 6 所高校，管理面积达 125.21 万平方米。服务范围涉及高校教学楼、图书馆、行政楼、公寓、教工宿舍、体育馆等区域，服务内容涵盖校园绿化管养、楼宇值班管理、宿舍管理、楼内保洁、工程维修保养、教务管理、会务管理等物业服务，拥有一支专业化较强、文化水平较高的服务队伍，安来物业已成为云南省管理

高校物业最多的物业服务企业，并取得了良好的经济效益和社会效益。

发展目标及发展战略

安来物业秉承“信守于胸、惠至于人”的服务理念，以现有服务项目为根本，立足云南不断对外拓展单位、学校、医院等物业服务项目，逐步向周边辐射；实施专业化、规范化、制度化、精细化管理。坚持“树一流的服务形象，创一流的服务业绩，建一流的服务队伍”可持续发展战略，树立安来服务形象，不断提升安来品牌知名度，成为云南最具影响力的物业服务公司，实现安来物

业公司的健康可持续发展。

大学城物业管理创新和超值服务

（一）节能管理服务

在全社会倡导“建设节约型社会”的号召下，“创建节约型物业”在公司所服务的各个项目也在如火如荼地开展，取得了卓有成效的进展。安来物业将多年物业管理中总结的经验和方法，应用在各高校物业服务项目中，协助校方因地制宜地开展物业节能减排工作。

1. 为学校制定水、电、气等管理服务办法；

“

恪守服务之责，力行服务之举。安来物业连续两届获得《全国校园物业服务百强单位》称号！

”



2. 对既有建筑进行节能检测、诊断，针对性地制定技能技术改造的经济分析，提供节能产品整合服务；

3. 对新建建筑的设计、施工、验收环节提供节能评审、监督建议，为新建建筑的后节能管理建立良好的基础。

（二）超值服务

安来物业在高校以师生服务为本，在服务中以“管理育人，服务育人”为服务宗旨，以公司多年的物业管理等专业实践经验及高校后勤管理学习体会，不断从高校校园建设管理出发，与校方一同致力于后勤管理质量的持续提升。为规范后续物业管理，对学校在建工程提供物业管理的前期介入服务，使学校建设项目形成建管结合，为科学、节约的后期管理打下基础，避免物业建成后给校方使用和管理服务带来缺憾。

除按照校方提出的服务要求开展管理服务外，我公司定期严格按照《除“四害”作业指导书》对学校管理区进行“四害”消杀工作，为师生提供一个

干净、卫生的学习工作环境。

同时，还为学校规划、设计统一的楼宇标识、温馨提示及导视系统。

（三）省心服务

安来物业对辖区内公共教室课桌椅等设施进行检查统计并形成周期报告。虽然学校未委托教室内课桌椅设施的维修维护，但物业服务过程中，可以通过细致的工作为学校省心。每学期统计上报一次公共教室课桌椅数量及布置情况，为学校教务部门的排课提供准确依据，每月检查有不符配置要求的是适时调整、追回；定期普查课桌椅的损坏情况，向学校相关部门报告详细维修信息，在工作中发现有人为损坏设施的情况报学校相关部门作追赔处理。

对教学楼区公共设施设备进行定期巡查，发现问题定期统一上报学校后勤处；学校重大活动保障配合服务，保证卫生环境达标，设备设施运行正常，无需再搞突击工作。如甲方有特别要求，安来物业将积极配合，满足甲方的需要。

（四）特色服务

1. 在值班室免费提供开水、存包服务；

2. 考试配合服务：

在学校的重要考试如大学英语四、六级、计算机等级考试中，做好考试组织的配合工作，协助对考生进入考场时身份证、考场考号和封条的粘贴等工作，维护考区的安静环境。另外，还备了考试常用的 2B 铅笔，橡皮和签字笔等，以备考生不时之需；针对教室区学生遗漏物品进行失物招领服务，确保在教室区丢失的物品能及时找回，挽回师生不必要的损失；根据需要，为学生提供电子文档设计服务，为学生解决电子文档设计过程中不能解决的小问题。

（五）校园文化共建内容

积极利用校园各区域宣传栏，在比较特殊的节假日里和校园各种社团积极接洽，统一布置各宣传栏内容；组织大型的大学生演讲比赛；为使当代大学生适应社会能力增强，不定期与社团组织



云南大学



昆明理工大学



云南旅游职业学院



昆明医科大学



云南师范大学



云南水利水电职业学院



管理团队拓展训练

模拟招聘大赛活动；与后勤管理部门等学校相关部门组织策划趣味运动会，增强公司在高校的知名度；组织、策划摄影大赛、篮球比赛等活动，把公司的文化贯穿到高校物业服务中。

（六）安来服务平台

信息技术改变了人们的沟通方式，为数据的共享提供了手段。在教学设备管理活动中，各类信息可以借助信息技术得以综合利用。同时，可以实现对设备进行全过程和全寿命周期管理，能为维修和使用提供设备运行状态等实时及历史信息；能自动生成管理报表和分析曲线；可随时查询设备的实时状态和趋势；可以方便地进行设备检修档案维护、备件更换记录、维

修费用记录及相关的统计分析；以及备件库存管理、出入库管理、账目和财务信息的统计分析。

安来物业不忘初心，追求物业服务的匠人精神，将物业服务质量体现在细节服务过程中。当各大物业服务公司在追捧互联网+，希望用互联网+改变物业业服务时，却忽略了物业服务的本质。安来物业没有随波逐流，客观的审视互联网+带来的机遇和挑战，也没有忘记做物业的最初想法和意志，静心将最基础的服务做好，赢得服务对象的满意，是安来物业的孜孜追求！

安来物业 2005 年、2006 年、2007 年连续三年被昆明市西山区房产管理局

评为“十佳诚信物业管理企业”，2008 年荣获昆明市西山区“诚信物业明星管理企业”称号，同年解放军昆明总医院被云南省建设厅评为“云南省物业管理示范大厦”，2011 年、2013 年安来物业获得“昆明市优秀物业服务企业”称号，2015 年获得昆明“春城好管家”、全国“校园物业服务企业（实体）百强”（2015 年、2016 年连续两年获得）称号等诸项殊荣，2016 年云南师范大学被评为“昆明市物业管理师范大厦”。由于在物业行业中的突出表现及为行业发展起到的推动作用，被选举为昆明市市物业管理协会副会长单位，全国医院后勤服务联盟副理事长单位。

沉舟侧畔千帆过，我们前进，就会被超越。安来物业将不断地探索，不断地创新与改进，巩固管理基础，提升服务质量，充实人才队伍，稳健地走向市场，向现代化物业管理模式转型升级，才能从成长走向发展。在高校物业管理过程中，安来物业要做的还有好多，我们将会不断学习、探索和实践，立足于“管理育人、服务育人”的服务宗旨，一切工作从“服务于师生，服务于教学”理念出发，用我们的“真情做事、真心服务”的拳拳之心为中国的教育事业献出我们的一份努力。★



庆德物业

打造中小学校园物业领军品牌

企业简介

庆德物业创立于 2000 年，注册资金 4889 万元。目前，公司管理服务近三百个物业项目、拥有数千人的员工队伍，业务分布在以珠三角地区为主的全国多个省市区，管理面积达 450 万²。具有国家物业服务企业一级资质、环卫行业企业 A 级资质，是广州市环卫行业协会常务理事单位、中国物业管理协会理事单位、广东省物业管理行业协会副会长单位、广东省军队转业干部就业创业促进会副会长单位。2016 年、2017 年公司连续两年荣获“中国物业服务百强企业”、“中国物业服务特色企业 —— 校园管理专家”。

庆德物业下设广州市庆德保安服务有限公司和北京分公司、顺德分公司、中山分公司、云浮分公司等直属机构。

庆德物业走过了辉煌的十七年，并在校园物业管理细分业态市场占据了领先地位。

广州中小学校园物业 第一品牌

开创中国中小学后勤社会化管理的先河，率先摸索出了一条中小学校园物业管理成功的路子。公司重组注册前为校园服务公司，是全国第一家注册成立的专门从事中小学（幼儿园）物业管理的专业机构。2000 年 12 月 22 日，在广州组织召开了中小学后勤社会化管理现场会，广东及澳门等地共 35 家媒体对此进行了广泛及持续性报导，揭开了中国中小学物业与后勤社会化管理的大幕。在 17 年的校园物业服务历程中，庆德物业成功探索出了一条适合当前国内中小学校园与综合后勤管理服务的新

路子，引领着这一行业细分业态的发展，赢得了社会行业组织和广大客户的广泛赞誉，在推进广州中小学校物业与后勤管理社会化改革方面做出了历史性贡献，确立了庆德物业作为广州中小学校园物业管理第一品牌的龙头地位，也当之无愧地成为了“校园管理专家”。

全国服务中小学（幼儿园）数量最多，成为广州物业管理行业细分业态市场的领先企业。目前公司在管项目包括广州中学、广东实验中学、广东华侨中学、广州市第一中学、广州市第十六中学、南沙第一中学、玉岩中学、广东番禺中学、广州市番禺实验中学、西关培正小学、东风东路小学以及广州市第一、第二幼儿园和民航广州幼儿园，广

州市老年干部大学（下塘西校区）、广东交通运输职业学院、广州医科大学卫生职业技术学院、广州城市职业学院、广州外国语学校等两百多所学校（含幼儿园）。除此之外，公司还为上百家医院、机关单位和公园等业态提供物业管理服务。

获得丰硕成果，得到社会一致认可。公司的物业与后勤管理服务得到客户单位的一致认可。公司连续 8 年获得《广东省守合同重信用企业》，连续多年获得《广州市 A 级纳税人》和《广东省诚信示范企业》称号，荣获中国《企业信用评价 AAA 级信用企业》、《广州学校物业服务领军品牌》、《广州市学校物业管理优秀示范企业》、《广东省

“

校园管理的循环机制是一个同步运行的整体，只要开始运行，每个管理者就必须为自己所担负的责任负责。

”

雇主责任示范企业》和广州市《自行招用保安员先进集体》等称号。在广州市物业管理行业协会成立二十周年纪念活动中被评为广州市物业管理最佳企业。2016年、2017年公司连续两年荣获“中

国物业服务百强企业”、“中国物业服务特色企业——校园管理专家”。

扶贫济困，大量安置下岗失业人员和退伍军人。庆德物业与广州市越秀区有关街道建立对口联络机制，及时掌握

下岗失业人员动态，先后安置广州市下岗失业人员数千人，目前公司仍在岗的广州市户籍下岗失业人员达1100多人。公司党支部还为困难群众提供物质帮助，炎炎夏日为他们送风扇，寒冷冬天为他们送去米和油。公司还大量聘用退伍军人。目前，公司管理人员中大部分为转业干部和退伍战士。庆德物业为退伍军人的就业搭建了坚实的平台，受到国务院军转办和广东省及广州市军转办领导的肯定。

经营理念和策略

庆德物业在十多年的服务管理中，遵循“诚实守信、和谐共赢”的经营理念。在服务管理方面，实行准军事化管理，始终如一地推行“做服务区内最讲文明礼貌的群体、树立对客户绝对服从意识”的独特管理理念。庆德人恪守以“德”为先、以“信”为本的经营准则和“做人第一”的宽广处世格局从商，以“客户满意”为服务宗旨。

庆德物业经营策略围绕信息化手段进行科技化管理，落地一系列信息化管控工具，支撑运营管控体系的数据化、可视化、可复制。目前公司已导入品质管控系统，实现远程品质管控；导入了合同管理系统、采购系统、资产管理系统等各类人事行政类系统；持续推广标准化计费系统、财务核算系统，强化财务信息化建设；

不仅如此，庆德物业不断完善激励



外墙清洗



员工培训



学校绿化



学校保安

制度，建立全面、多维绩效考核体系，激发员工工作积极性，推动公司不断向前发展；不断搭建扩充“人才池”，通过选、育、考、留实施人力资源全体系建设，为企业发展打好坚实基础。

管理模式

（一）导入“集成式”管理模式

庆德物业导入“集成式”管理模式，在管理服务过程中，充分整合、利用自身资源、社会资源、政府资源以及客户资源等，为物业提供系统性强、专业化高、覆盖面广的物业管理服务，以达到普通的物业服务所不能取得之效果。

（二）导入庆德物业校园 PDCA 管理模式

PDCA 即为工作部署前先制定计划，后将计划付诸实施，再对实施情况及结果进行检查、总结和处理，由此循环往复，以提高物业管理工作质量和水平，从而促进物业管理事业快速、健康发展。

1、PDCA 循环的八个步骤

第一步：分析现状，找出存在的问题。

第二步：找出并分析产生问题的各种影响因素。

第三步：找出各种原因中最关键的因素。

第四步：针对主要影响因素，制定计划和措施，提出物业管理改进的活动计划。

第五步：执行所制定的计划和措施。

第六步：根据物业管理计划的要求，检查执行情况。



电工



消防与安全监控中心

第七步：总结经验，巩固成绩，把效果好的纳入各种管理和工作标准。

第八步：提出遗留问题，并将其转入到下一个 PDCA 循环予以解决。

2、PDCA 循环在组织现行物业管理活动中的流程

庆德总结 17 年的校园管理经验得

出：校园管理的循环机制是一个同步运行的整体，只要开始运行，每个管理者就必须为自己所担负的责任负责。循环机制为服务质量综合测评的实施提供了必要的组织管理保障。在校园类物业管理努力向高标化、规范化管理提高的同时，也不断在摸索中前进。★



行业声音

INDUSTRY VOICE

新环境下 高校物业项目经理的“新要求”

文 / 陈永成



项目经理完成以关心个人成绩的“自我中心”向关注团队荣誉的“团队中心”思想转变，关注团队每个人的职业规划和职业发展，发掘团队成员的潜力，坚持“手指理论”用人所长，而不是“木桶理论”扬短抑长，时刻依靠团队的力量，发挥整体优势，实现项目健康可持续的运营发展。”

一个广大师生满意率高、物业费收缴顺利的高校物业项目背后往往都有一位优秀的物业经理人。

物业经理人作为高校项目的领头羊，组织的灵魂，上承接公司各项指标任务，下承诺高校所有师生的服务需求，外部服务思维活跃、需求多样的师生，内部面对性格迥异、经历背景不同的基层员工。如何统筹规划，整体布局，既满足师生需求，解决师生利益诉求，又合理安排员工工作，保证人尽其才、物尽其用，考验项目经理全盘操控的实力，以及抗高压的心理素质和强烈的事业心。

现阶段，得益于社会变迁和科技大发展的惠及成果，高校物业服务环境相比较上世纪八十年代内地物业管理诞生之初已经发生翻天覆地的变化，对应服务内容早已跳出传统“四保”狭窄范畴，延伸多领域服务，创造多条价值链。与此同时，对于身处高校的物业经理人提出更多标准和挑战，物业经理的岗位职责、工作出发点、个人视野及关注重点随之变化转移。

职责从领头羊变成牧羊人

过往项目经理习惯有事冲在前，公司或学校的部分领导也乐见项目一把手能身先士卒，带领员工脏活、累活一起

干，事事做表率、样样敢担当。

细想，公司高薪聘请的职业经理人，首要工作是制定服务计划，统筹项目各项事务，监督、协助、发动员工执行落实，收集、整改、反馈业主的意见建议，保证项目的整体正常运转。

如果将有限的时间和精力用于人人都能执行完成的基础性体力劳动和操作，一定程度上起到表率作用，鼓舞基层员工的士气。但是，从长远角度来看，项目经理注意力过度分散，不能很好把控项目整体运转，必然影响工作的重点和中心的工作，很容易使项目偏离服务轨道，达不到预期的服务目标。

应该说，适时采取适当方式带领、发动员工迎接学校重大活动和检查，克服时间紧、任务重的困难，起到事半功倍的示范效果，才是项目经理要达到的目的。

调整位置，认清角色，实现从埋头苦干的领头羊到手握鞭杖实权的牧羊人的角色转变，合理支配工作时间，唱好工作主旋律，充分体现项目经理运筹帷幄、决胜千里的价值和作用。

职能从关注业务能力到重视管理能力

对于项目经理来讲，要达到的能力很多，包括专业技术能力、人际关系能

力、思维能力、决策能力、管理能力等等。总体而言，管理能力最为重要，从实现项目整体健康运营的意义上看超过其他能力总和。

目前，许多公司选派到高校的项目经理大多是从一线岗位提拔上来的技术能力较强的技术型人员，动手能力强、业务能力突出，管理履历短、管理能力薄弱是最为明显的特征。

技术型管理人才，走上管理岗位后，过度关注员工的技能，以结果为导向的评价体系，现场服务品质决定一切，缺乏整体思维和协调能力，没有关心现象背后的原因，导致员工只知道埋头干活，没有团队意识，缺乏人文情怀，长期以往出现员工工作动力不足，甚至消极怠工，出工不出活，导致团队凝聚力和归属感逐渐丧失。

随着工作环境和岗位职能的变化，项目经理必须通过加强理论学习和实践培训等途径，从提升自己保洁、维修等业务能力向提高管理能力转变，弥补自身管理能力不足的缺点，适应新岗位、新环境的新要求。

准确说，管理是动态变化下的情景教学，任何项目经理的管理能力都是通过与基层员工、各部门长期持续的反复沟通，实践互动中不断试错渐渐积累经验的过程，除此之外，没有任何捷径可走。



管理者首先端正态度，放下架子，走进一线，听取师生和员工的真实声音，掌握准确和可靠的第一手信息，及时调控和正确决策；其次，坚定服务师生和员工的双重目标，主动联系，承前启后，发挥桥梁和纽带传输作用；依照服务承诺，事前计划，事中控制，事后总结，形成优良的管理作风，身正心定，言传身教，以身作则是体现管理能力的最后要求。

控制方式 从直接控制变成间接控制

作为高校物业的最高决策者，项目经理在团队建设和管理中有没有科学管理实现项目高效运转，看他是不是经常插手基层员工的管理就能得知一二。

各部门主管作为一线的管理人员，负责项目具体事务的执行落地，倘若项目经理频繁插手主管或部门经理工作，在不熟悉现场情况下强行加入自己的管理意志和想法，不仅打乱下属的工作计划和思路，还有不信任下属工作能力的嫌疑，很容易出现信任危机。

此外，朝令夕改的管理，使得下属在基层员工面前的管理形象和管理权威

受到一定程度影响，基层员工的工作也无所适从。

项目经理管理团队，必须具有培养优秀的管理人员和员工的能力，知道把问题交给更合适的人来解决而不是自己解决所有的问题，锻炼和培养下属的能力。

项目管理过程中避免直接插手基层员工管理，干预下属工作的情况。发现问题时，第一时间联系负责具体事务的管理人员，了解原因、找到问题症结，给其传递检查结果、下达整改意见，实现项目现场从直接控制变成间接控制。

管控形式的改变，在于明确各层级管理人员的职责权限，不出现越俎代庖，僭越权利范围，也不会出现推诿扯皮，相互踢皮球的现象。从而达到高效管理，加强管理力度，降低沟通成本，提高工作效率的目标。

评价方式从关心个人绩效到 关注组织绩效

强调团队作战、团队精神的今天，一个人获得多大荣誉、取得多少成绩，只能说明个人很优秀。项目经理优秀与否要看他能不能将个人的成绩建立在项

目团队取得优异成绩的基础上，即团队成绩才能证明项目经理的优秀。

“独行快，众行远。”优秀的职业物业经理人只有帮助下属成长、大多数员工取得进步，才能提高团队的专业技能和服务水准，即而取得优秀的团队成绩，获得理想的组织绩效目标。

项目经理完成以关心个人成绩的“自我中心”向关注团队荣誉的“团队中心”思想转变，关注团队每个人的职业规划和职业发展，发掘团队成员的潜力，坚持“手指理论”用人所长，而不是“木桶理论”扬短抑长，时刻依靠团队的力量，发挥整体优势，实现项目健康可持续发展的运营发展。

随着高校基础设施的改造优化，学生个性化需求的增多，更多社会资源进校园……一系列内外部环境的变化都将给高校物业管理人，特别是对项目经理提出更高的要求。

应对环境的不断变化，唯有提高自身学习能力，转变工作模式，加强管理能力和责任心，适应环境变化提出的新要求，带领高校物业服务团队一起迎接新挑战，才能为高校师生提供更加优质与满意的服务，保障学校教学和活动的开展。★(山东明德物业管理集团云南城市公司)

全国最大的 高校微信生态服务平台



全国最大
公众号应用中心



微信校园卡
整体解决方案



高校微信小程序
自助平台

10万+

高校公众号接入数

2852

覆盖高校数

3亿

每月处理用户请求数

浅析楼宇消防设备的维保工作

文 / 李学忠



要切实加强源头管控，提高高层建筑消防安全设防等级，加大执法检查力度，重拳纠治、铁腕治理采用易燃可燃外保温材料、消防设施完好率低等突出问题，决不让高楼大厦“带病”运行。”

在2017年7月7日全国高层建筑消防安全综合治理电视电话会议上，国务委员、公安部党委书记、部长郭声琨曾强调：要切实加强源头管控，提高高层建筑消防安全设防等级，加大执法检查力度，重拳纠治、铁腕治理采用易燃可燃外保温材料、消防设施完好率低等突出问题，决不让高楼大厦“带病”运行。郭部长的讲话一针见血，正中要害。在管项目的消防设备状况的确令人堪忧，不少项目的消防设备已经成为了物业管理工作中的“死穴”。

分析其原因，除项目管理人员对消防设备的重要性认识不够以外，相当一部分原因是由于工程技术人员对消防系统不熟悉，对消防设备的机理不清楚，对国家的消防标准掌握不透彻，在对消防设备的维修保养中，出现了一些认知误区，产生了一些错误的做法，这些认知误区和错误做法如不及时纠正，将会使我们的维保工作质量大打折扣，甚至会产生严重的设备隐患。

对消防水泵的检查仅限于盘车 误认为盘车正常水泵就正常

这是一个认识误区。手动盘车是必要的，但手动盘车只是查验水泵的第一步，盘车正常后，应该对水泵进行通电运行，检查水泵能不能正常启动。水泵

启动后，观察其启动电流、泵体温升、水泵震动和噪音，同时检查系统的水压，一切正常后，水泵的维保工作才算完成。我们在实际中曾经发现，水泵盘车正常，但控制柜有故障，水泵无法启动或星角不能转换，只有慢速，没有快速。这些故障单单依靠手动盘车是不可能发现的。近几年不少项目安装了自动巡检设备，该巡检设备可以实现对消防水泵、水泵控制柜、排烟风机、电动阀门以及消防水池液位等设备的自动巡检工作，巡检设备减轻了工程人员维保工作的负担，带来了一些好处。但也使正常维修保养工作产生了误区，不少维保人员认为只要巡检柜工作正常，消防设备就是正常的。我们知道自动巡检设备对水泵的巡检只是低频运转，频率通常设定在20赫兹左右，速度很慢，根本无法检测水泵高速运行时的情况，更无法检测控制柜的星角转换功能，所以定期对水泵维修保养时的通电运转是必不可少的。

对消防主泵不敢通电检查 担心会出现爆管事故

工程人员有这种担心是可以理解的，因为爆管事故曾在个别项目发生过。目前一些楼宇由于管线老化，管道出现了砂眼，工程人员为了正常运行，做了

一些临时处理，如打管箍等，使管道的承压能力下降，但不能因此就成为不通电检查水泵的借口。我们都很清楚，一旦消防水泵不能启动，在发生火灾时喷不出水来，后果将是非常严重的，为此通电检查水泵是必须要进行的。如何使管道不会承受过大的压力，又可以使水泵通电运转，办法有很多种。常用的办法是打开消防主泵出口处的旁通阀门，将水通过旁通阀门流回消防水池，然后开启消防泵，管道就不会承受过大的压力了。目前不少新建项目在水泵出口处安装了安全阀，一旦水系统压力超过设定值，安全阀会自动打开，水流回消防水池，管道也不会承受过大的压力，这是一个很好的办法。如果系统没有旁通阀门，也没有安全阀，我们不妨就近打开几个消火栓（喷淋系统可以打开报警阀的放水阀门或末端放水阀），先使系统泄压，然后再开启水泵，这样就万无一失了。

不敢实施对报警阀的维保工作 使报警阀处于瘫痪状态

这种情况很普遍，几乎成为了维保工作中的“死穴”。不客气的讲，在管项目中，有近90%以上的喷淋报警阀都存在着这样或那样的问题，完好的报警阀微乎其微。问题出现的原因很清楚，



就是不少工程技术人员对报警阀的功能不了解，对报警阀的构造不清楚，认为只是一般的阀门，只要打开就可以了。殊不知这些阀门在消防自动灭火中的重要作用。我们接触的报警阀通常有四种：湿式报警阀、干式报警阀、预作用阀和雨淋阀，这些报警阀都配备有水力警铃和压力开关，在火灾报警控制主机置于联动状态时，末端喷淋头一旦受热破裂、水流喷出后，水力警铃就会发出声响，告示我们有火情出现，同时压力开关通过控制主机自动启动水泵进行灭火。此时如果报警阀出现故障，我们将听不到警铃的报警，压力开关也不会启动水泵进行灭火，火灾得不到及时扑灭，小火可能就燃成大火，后果不堪设想。相反如果报警阀工作正常，压力开关自动启动水泵进行灭火，在我们赶到现场时，有可能火灾已经被扑灭，这样的例子举不胜举。

在检查中我们发现，有近 50% 以

上的水力警铃安装在水泵房内，由于水泵房通常无人值班，平时处于关闭上锁状态，一旦有火情出现，我们将无法听到警铃的报警声音。根据国家标准《火灾系统施工及验收规范》（GB50261-2005）中的有关规定，水力警铃应安装在公共通道或值班室附近的外墙上。目前有不少项目已经将水力警铃迁到了室外，但仍有部分项目的水力警铃依然安装在消防水泵房内，这种违规设置希望尽快纠正。

对国家规范不了解、不清楚 使维保工作无章可依

检查人员曾和一位项目主管产生过分歧，起因是对喷淋系统报警阀故障的判断上意见不同。检查人员发现该项目的报警阀有故障，测试时水力警铃不响，该主管就依次开启了若干个末端放水阀门，最终水力警铃响了，该主管就认为

他们的报警阀没有问题。但检查人员认为，报警阀只要打开一个末端阀门，水力警铃就应该响，否则就是不合格，其原因是报警阀报警回路有堵塞现象，工程人员维修保养不到位。专家的意见是非常正确的。根据国家标准《火灾系统施工及验收规范》（GB50261-2005）中的有关规定：“湿式系统的联动试验，启动 1 只喷头或以 0.94 ~ 1.5L/s 的流量从末端试水装置处放水时，水流指示器、报警阀、压力开关、水力警铃和消防水泵等应及时动作，并发出相应的信号”。显然项目工程主管对国家标准不清楚、不了解，使维保工作进入了歧途。

对室外消防设备不了解、不重视 是消防设备的重要隐患

室外消火栓和室外接合器是楼宇消防系统的重要组成部分。在火灾发生时，室外消火栓可以提供水源为低矮楼层灭火，也可以给消防车提供水源；在楼内消防设备发生故障或消防水池无水时，消防车可以通过室外接合器给楼内消防系统提供水源并加压灭火。简单讲，室外消火栓是取水用的，室外接合器是向楼内供水的。但不少项目部领导及工程人员对室外消防设备不了解。一位项目经理是这样认为的：由于室外消火栓安装有水表，消火栓的维保工作应该由自来水公司负责，不属于物业公司的管理范围。还有一位项目经理这样讲，我来这个项目有五年了，就没有听说有室外消火栓。最后找到消火栓后，两个工人用扳手开启阀门，最终扳手拧断了，阀门也没有打开，消火栓已经彻底锈死了。



1993 年隆福商业大厦曾发生过一起火灾，西部营业厅全部烧毁，直接损失达 2000 多万元，该起大火成为了 20 世纪的国内火灾案例。该火灾虽然调动了 60 多辆消防车，800 多名干警前往扑救，但由于大部分室外消防栓被圈占或锈蚀，消防队员只打开了 1 个消防栓，水量仅够 1 部消防车使用，消防队只好动用 36 部消防车和 34 部市政洒水车灭火，但远水不解近渴，大家只能眼睁睁看着大厦被大火慢慢烧毁。

室外接合器的标识也很重要，大部分项目只标明了消防接合器，而没有注明是消防栓接合器还是喷淋接合器。大家应该清楚。目前大多数建筑的消防栓系统和喷淋系统是两个系统，管道是各自独立互不贯通的。在火灾发生时，如果楼内消防系统发生故障，消防队需要给楼内消防设施供水加压，如果消防栓接合器和喷淋接合器不能明确分开，供水加压就可能发生错误，本该给消防栓系统供水的可能就误给喷淋系统了，或本该给喷淋系统供水的也可能就误给消防栓系统了。标识虽小，但后果影响很

大，请大家务必将标识分清。

部门职责范围不清 设备维保出现盲区

在对消防系统的维修保养方面，多数项目是由安保部门和工程维修部门共同负责完成的，安保部门负责消防中控室的值班、跑点以及探测器的检测工作，工程部主要负责设备的维修和保养工作，两个部门的分工看似很明确，但在实际运行中，却出现过不少职责模糊的情况。例如探测器的检测和重点工作，一般由安保部门负责，如果探测器出现误报或不报，是探测器的故障还是线路故障，就需要两个部门共同出人判断，两个部门关系密切解决会很顺利，但如有矛盾，故障排查就很困难了。一次在查验消防泵房时，检查人员发现本该处于常开状态的阀门却被关闭了，问其原因，两个部门相互推诿，谁都不承认关闭了阀门，由于两个部门都有消防泵房的钥匙，出了问题就很难说清楚了。还有一次，检查人员发现室外消防

栓没有水，问其原因，工程人员说是安保人员关闭的，安保人员又说是工程部关闭的，幸亏没有发生火灾，如有火灾发生，消防栓里喷不出水，第一个承担法律责任的恐怕就是我们的项目经理了。根据笔者多年的工程管理经验，除消防中控室的值班和巡点外，其他所有消防设备的维修保养以及探测器的检测全部交给工程部门负责，应该是最好的分工，也是解决两个部门职责不清的最佳办法。

目前尽管很多项目的消防设备维保工作不尽人意，但随着政府有关部门对消防安全管理监管力度的加强，多次高层建筑的火灾事故案例的宣讲，使物业公司的防火意识有了很大的提高，消防设备的完好率也在不断提高。衷心希望物业工程人员强化对国家标准和工程技术的学习，不断提高对消防系统的认知程度，切实做好对设备的维修保养工作，决不能叫消防设备带病运行，使消防设备随时处于完好的状态。★

（作者系北京市均豪物业管理股份有限公司公司董事工程总监李学忠）



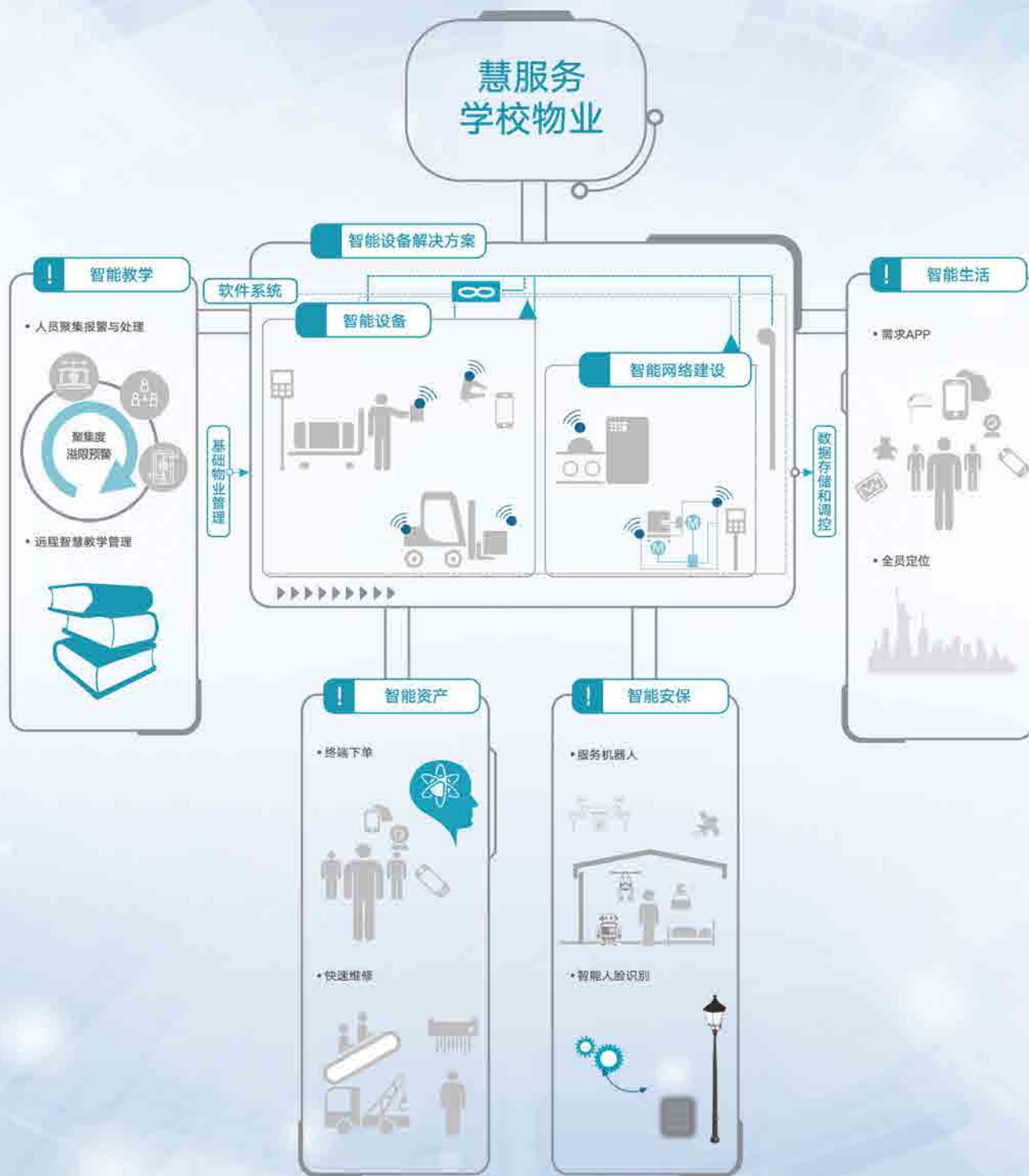
新大正物业
让城市更美好



慧服务
HUISERVICE PLATFORM

让学校专注教育

Let the school focus on education



重庆新大正物业集团股份有限公司
Chongqing new dazheng property group co., LTD.
重庆市渝中区上清寺环球广场19F

电话: 023-63809110 传真: 023-63601010
公司网址: www.dzwy.com
公司邮箱: dazheng@dzwy.com

资讯

INFORMATION

管理规范化 提升执行力

中国教育后勤协会召开分支机构办公室主任座谈会

1月12日,中国教育后勤协会分支机构办公室主任座谈会在京召开,各分支机构(实体机构)办公室主任及协会秘书处各部门负责人参会并先后发言,协会会长程天权出席会议并讲话,会议由副会长兼秘书长黎玖高主持。

程天权会长发表讲话并向大家致以新年问候,他指出,协会的宗旨和初心是为师生服务、为教育服务、为培养堪当民族复兴大任时代新人的育人事业服务。协会是覆盖全教育系统的国家级教育后勤行业的组织,引领行业的发展,甘为社会作表率。办公室主任在协会运

行架构中发挥着内外兼顾、上情下达的作用,地位重要、不可或缺。协会整体的运转协调需要严格的纪律和规范的管理,部分要服从总体,下级要服从上级,分支要服从主干,各个机构要树立“行业一盘棋”的整体意识,以确保决策能落实到执行的层面。权利与义务相对,信任与监督并存,办公室主任要具备专业知识和职业精神,要有纪律意识,在分支机构的日常工作上要做到规范有序。发言的最后,程天权会长对各分支机构办公室主任一直以来辛勤的劳动和工作的成果表示肯定和感谢。

会上,协会秘书处各部门负责人立足各自业务领域,从不同层面对各项规章制度和日常工作的规范管理进行了说明。

协会发展研究部执行主任王清埃与会代表解读了民政部、教育部发关于社团分支机构管理和协会分支机构管理的相关文件,并针对协会换届工作提出了需要分支机构支持的内容。协会秘书处办公室秘书赵云峰针对发文管理制度以及合同签署、会务承办协议盖章流程进行了说明。协会秘书处财务主管王海英结合国家对协会财务工作的审计和审查经历,针对分支机构的经费收支入账和核算管理,以及票据的规范填写和处理进行了详细说明。协会战略合作部秘书张华筠从企业会员的入会和管理进行了讲解说明,并向与会代表汇报了协会2018年会务

合作单位招募的情况。

各分支机构(实体机构)与会代表结合工作经历和会议内容座谈心得和体会。大家认为此次会议是学习协会规章制度,规范自身流程管理,深入建立密切合作的良好契机;通过学习、沟通交流,大家达成一致共识,认为各分支机构与协会是一个整体,大家共同的目标是为教育后勤战线服务,引领教育后勤行业发展。各分支机构的代表纷纷表示,要在今后的工作中广泛联络、加强合作。同时,分支机构代表也对协会秘书处日常管理工作的审批流程优化、对分支机构活动的统筹规划及模式创新等方面提出了意见和建议。

黎玖高秘书长表示,本次会议的目的是加强分支机构间的沟通交流、规范管理、提升执行力。2018年是承上启下的发展年,协会要完成脱钩和换届两项重要工作,协会脱钩后将面临着行业全方位的监督和管理,对协会工作的规范开展将有更高的要求。

风雨五载同舟路,休戚与共行业情,协会走过了从学术型研究会向行业协会转型的历程。黎玖高秘书长要求各分支机构对过去五年的工作进行梳理和汇总,认真研究所在行业的发展改革趋势,为协会换届大会工作报告的起草提供支持材料。同时要合理配置媒体资源,依托协会官网、微信公众号、《高校后勤研究》杂志等平台发布新闻动态、行业分析和研究成果,新的理念、模式和业



中国教育后勤协会会长 程天权



中国教育后勤协会副会长兼秘书长 黎玖高



态通过广泛的宣传和推广可以使协会获得更多的社会关注和行业认可。

黎玖高秘书长强调，2018 年协会要着力于治理体系的建设，定位精确、分工明确，妥善处理各方面的关系，规

范工作各个环节的管理和流程。

会议的召开旨在强化协会管理规范，提升整体执行力，立意深刻，主题鲜明。用座谈会的方式与分支机构执行层面的工作人员进行交流和沟通，起到

了良好的效果。协会与分支机构是密不可分的一个整体，将一如既往、携手与共，为擦亮中国教育后勤协会这块牌子增光添色，为创造中国教育后勤行业共同的历史贡献自己的智慧和力量。★

新时代展现新作为

中国物业管理协会召开 2018 年度会长工作会议

2018 年，是贯彻党的十九大精神的开局之年，是改革开放 40 周年，是中国物业管理行业创新发展、服务升级的机遇之年，也是中国物业管理协会发展建设的关键一年。

在新时代担当起新使命。1 月 9 日，2018 年度中国物业管理协会会长工作会议在海南召开。会议由海南省物业管理协会协办，雅居乐雅生活服务股份有限公司承办。协会第四届理事会领导班子成员、分支机构、下属机构和秘书处部门负责人共同出席了会议。作为一年一度的行业“经济工作会议”，会议总结了 2017 年度工作，重点研究部署了 2018 年度工作要点，结合当前的行业热点、难点问题，就如何用新实践展现

新作为，进行了热烈讨论。会议由王鹏副会长主持。

2017 圆满收官 2018 再谋新篇

王鹏副会长首先从做好行业党建工作、强化行业自律、推动行业理论创新、培育产业经济生态圈、培养和选拔行业人才、密切关注行业舆情、开展专项领域工作等十个方面，简要总结了 2017 年中国物协的重点工作。他表示，2017 年中国物协积极贯彻落实五大发展理念，以诚信建设为主线，以行业精神为助力，积极推进供给侧结构性改革，强化提升行业基础服务技能，务求实效

地开展国际产业博览会、行业技能竞赛、创新发展论坛等品牌活动，充分发挥协会“提供服务、反映诉求、规范行为、促进和谐”的积极作用，以新的有力作为推动行业创新发展新实践，圆满完成了年度工作任务。

为提质升级物业服务存量供给，扩大优质物业服务的增量供给，中国物协将 2018 年定义为行业的“服务质量提升年”，号召全行业秉承工匠精神和诚信服务，坚持专业化、标准化和精细化的服务，大力提升物业服务品质和业主满意度。响应业主多样性和个性化的生活需求，从更深层次提供相适应的延伸服务，给业主带来更美好的生活体验，让业主享有更美好的生活。

王鹏副会长重点以八个聚焦解读了2018年工作计划：聚焦党建工作，用党的十九大精神统领协会工作；聚焦换届工作，加强改进协会内部治理结构；聚焦发展矛盾，深化供给侧结构性改革；聚焦品牌活动，不断扩大行业影响力；聚焦理论研究，扶持中小型物业服务企业；聚焦行业宣传，传播正能量优化发展环境；聚焦能力建设，夯实基础提升服务水平；聚焦专业领域，实现分支机构纵深发展。他指出2018年中国物协将牢固树立大局意识、服务意识，充分激发内生动力和发展活力，积极为政府决策建言献策、为社会治理添砖加瓦、为行业转型升级提供新动能，为经济社会发展发展再立新功！

携手新时代 共绘新蓝图

与会代表对中国物协2017年工作给予了高度肯定，大家一致认为2017年中国物协在引导行业健康发展、弘扬工匠精神、搭建行业交互平台、引领舆论正面宣传、专业领域协同发展、打造专业行业组织和提高行业地位等方面做了大量工作，凝聚了行业力量，有效提高了行业地位，充分地发挥了行业协会

的重要作用。

对于2018年协会工作，与会代表结合企业实践和各地经验做法展开了热烈的讨论。大家一致认为，新的一年协会要以新时代对协会工作提出的新目标、新任务和新要求为指引，加强诚信建设，提高行业自律；进一步研究和厘清行业边界，搭建法律服务平台；加强行业理论研究，促进研究成果转化；加强行业人才资源建设的顶层设计，创新行业技能竞赛形式；加大对中小企业的关注和支持，开展形式多样的交流研讨活动，让更多企业共享行业发展成果，共绘行业发展新蓝图。

聚力新实践 展现新作

沈建忠会长为会议作总结讲话，他结合2017年国家发展的宏观形势，首先回顾了物业管理行业2017年值得回味的人和事情。沈建忠会长指出去年物业管理行业在资本市场上有了更大的突破，物业服务企业利用资本实现跨越式发展，提升了行业的集中度。尤其是南都物业打响A股第一枪，更加提振了行业信心。行业与互联网技术有了更深刻的融合，提升了管理水平和服务质量，

行业发展的新技术新成果在首届物业管理产业博览会上得到了集中体现。通过“诚信建设年”工作的一系列实践，行业诚信建设有了实质性的推进。像如广东物协举办的“诚信建设在路上高峰论坛”，发布了一系列的自律管理文件，并举行了“诚信服务公约”签字仪式、“帮扶工作协议”签约，这些都是推动行业诚信发展的宣言书和集结号，是用实际行动落实“诚信建设永远在路上”有价值、有效的创新，也体现了行业在诚信问题上的责任和担当。

沈会长特别指出要向兢兢业业工作在一线、默默付出的物业工作人员致敬，感谢数百万物业人对安保服务的专注，对设施设备维护保养的专业，对公共环境秩序维护的专心，对社区安全稳定的维护，正是有了他们的辛苦付出才有了更加美好的家园和城市；更要向物业管理行业的企业家们致敬，正是有了他们的敏锐嗅觉和敢为人先的创新精神和奋斗精神，行业才得以有今天的飞跃发展。

对于2018年的工作，顺应中央经济工作会议提出的中国经济由高速增长阶段转向高质量发展的总基调，沈建忠会长提出，要把提高供给体系的质量作为主攻的方向，通过举办职业技能竞赛



和行业培训等方式，提升从业人员的职业道德和职业技能，踏踏实实诚信服务，利用新技术为物业服务赋能，提升服务效率和业主满意度，通过高质量的服务使行业价值更好地得到社会的认同，让“服务质量提升年”真正落地。聚焦理论研究，促进研究成果的转化，为行业发展和政府决策提供真实可靠的参考数据。通过全国公益巡讲、送教上门和在线教育等培训方式，通过大企业引领、带动等合作方式，重点扶持中小型物业服务企业的转型发展，让行业发展成果更好地惠及中小企业，提升行业集中度，充分激发行业内生动力和发展活力，形成行业发展大格局。

会议最后，王鹏副会长强调各位参会代表都是中国物协的领导班子成员，一言一行都代表着中国物协的形象和声誉，他希望大家以“三个更有”做好新时代的各项工作：

一是要“更有表率”，做宣传贯彻十九大精神的表率；做学习十九大精神学懂弄清做实上的表率；做维护物业管理市场公平竞争的表率；做诚信自律、规范服务的表率；做促进行业转型升级健康发展的表率。

二是要“更有担当”，对照新时代对行业提出的新要求，符合新时代的新理念和新视野，审视本职工作，研究工作思路，守好责任田，提出切实有效的

工作举措，在各自的企业、各地方协会等领域发挥积极作用。

三是要“更有作为”，过持续提升物业服务的质量和效益，加大企业创新发展，加快推进物业管理行业的转型升级，为新时代国家经济发展方式转变、结构优化和动能转换做出自己应有的贡献，以不辜负这个伟大的时代赋予我们这一代物业管理人的历史使命。

展望2018，在新时代担当新使命，用新实践展现新作为。让我们携手同行，共同开创物业管理行业创新发展的新局面。★

保利物业寒假开展高校安全品质大巡查



搬运器材



清洁场馆



粘贴提示标识为迎新做好准备



整理物品

2018年适逢寒假来临，也是保利物业接管高校物业服务的第一次寒假物业服务。为做好春节期间天津体育学院和天津中医药大学两所高校项目安全保障工作，项目物业服务中心从意识引导开始，对全体员工进行安全生产培训。由项目经理亲自带队开展节前安全品质大巡查活动，全面彻查问题隐患并积极

落实整改。再次核查项目现存施工质量问题及影响使用问题并详细进行勾销，在全员熟知的同时做好问题记录留存工作，并上报甲方进行合理避责。加强重点部位巡查频次，根据现场管理情况分析向甲方提出合理化建议。

不同于住宅项目，高校物业管理在春节期间相对轻松，也正是筹备粮草、

为迎接校生开学做准备的良好时机。

卫生保障：项目开展全员做清洁活动，辞旧迎新，为甲方提供干净整洁的住宿办公环境；制定假期卫生突击方案，提前与甲方沟通，逐步对关闭区域进行彻底的卫生清扫；积极配合落实做好学校后勤处及各部门的特殊工作安排。

钥匙保障：对交接钥匙逐个进行核对，并依次根据门牌号做好挂牌标记，根据钥匙管理规定要求，对于物业保管钥匙入箱管理，对于需移交甲方钥匙按顺序排列备发。

学生宿舍区域保障：对学生宿舍楼整体卫生进行集中细化清理；对学生宿舍所有区域进行安全检查，保证楼内安全；日常巡视，对巡视发现的问题及时报修处理；学生放假期间，实行24小时值岗制度，制定相关表格，对留宿学生进出检查学生证并进行登记；与校方宿舍管理中心领导沟通，做好放假期间安全值守工作。

生活条件保障：对水、电、暖等基本使用问题逐个排查并进行施工督促跟进，确保设施设备满足甲方办公条件与

学生住宿条件。

人员服务保障: 做好员工培训工作, 使每位员工注重仪表礼仪规范, 熟悉项

目情况、知悉服务内容与服务注意事项, 本着打造最具人情味的服务品牌目标努力。

品牌宣传: 张贴温馨提示与警示标示, 展示物业管理痕迹, 营造标准化、专业化、全方位的物业服务保障氛围。★

全国两会上关于物业管理的提案与声音

应将物业管理条例上升为法律

“物业管理方面存在的不少问题深层次原因在于, 未形成物业管理的现代治理机制。”全国政协委员颜明指出。

颜明在调研中发现, 43 万人口的区域内先后存在 830 余起物业类纠纷、投诉, 涉及 1.8 万人次; 在全部信访量中约占 13; 在市长热线中, 物业领域投诉约占 37%, 该情况在全国具有普遍性。“近年来, 各地基层社会治理水平逐年提高, 但是距离新时代社会治理的要求还有一定差距。”颜明认为, 这主要是因为物业管理的现代治理体系尚未形成。

颜明认为, 目前物业管理相关突出问题主要表现在业主共有权益难保障, 部分业主过度维权; 业主参与率、决策率低, 业主大会和业委会成立难、备案难、运行难; 物管公司门槛低、重收费、轻服务、收支不公开; 物业矛盾发生后, 政府相关部门“叫不动”“管不住”“没办法”。

他建议, 将物业管理相关条例上升为国家法律, 更好地适应社区物业管理工作新形势; 建立以业主权益保障为中心的监管体系、服务体系和“协同无缝管理”的政府运行机制, 实施综合治理。比如政府可以建立物业管理信息平台, 提高对土地、建设、公共服务等的动态协同监管能力, 促进物业服务企业提高服务效率和质量。

同时, 颜明建议: 对现有物业管理机制进行改革和立法保障, 推动社会治

理重心向基层下移; 实行分类管理, 对新建、老旧、安置区、城乡结合部等建立符合实际的物业管理模式和政策引导; 加大政策扶持力度, 鼓励物业管理公司向现代服务型企业转型升级; 营造社会组织正能量, 将政府从市场经济行为中解脱出来, 形成政府治理和社会自我调节、业主自治良性互动的长效治理机制。

出台住宅小区电梯管理办法

“为提高电梯的运行质量, 预防和减少电梯事故, 确保人民生命和财产安全, 我建议国家出台住宅小区电梯管理办法, 从根本上解决住宅小区电梯的矛盾和安全问题。”参加 2018 年全国两会的全国政协委员、贵阳市政府副市长魏定梅带来了一个关于住宅小区电梯管理的提案。

以贵州省黔东南州为例: 截止到目前, 黔东南州在用乘客电梯 2789 台, 其中住宅小区电梯 1848 台, 占客梯总数的 66.2%, 并以每年 500 余台的数量持续增长。2017 年至今已接到并处理举报投诉的电梯案件为 43 件, 举报投诉案件逐年递增, 并且所有电梯的举报投诉均属于住宅小区电梯, 而目前黔东南州电梯的平均使用年限还未满五年, 大部分住宅电梯还属于新梯, 随着电梯老化, 问题将日益凸显。

“目前国家已取消物业服务行业的准入条件, 许多物业公司过于注重眼前利益, 电梯维护保养费用过低, 电梯发生故障需要维修或更换配件时不支出费

用。”魏定梅认为, 电梯维护保养行业恶性竞争、低价抢保, 造成电梯维保严重不到位。

她建议, 住宅小区电梯的日常维护保养、维修等产生的电梯运行费应从住宅小区的物业管理费和利用公共区域获取的广告收入中按一定比例提取, 专款专用。同时, 明确维修电梯时启动住房维修基金的具体条件, 使电梯运行资金得到保障。此外, 建立物业服务行业和电梯维护保养行业诚信管理制度, 并加大对住宅小区电梯使用单位违法行为的处罚力度, 切实落实住宅小区电梯使用单位安全主体责任。

该管管业委会

近几年, “维修资金”被业委会主任及其成员利用职务便利, 违法侵占和使用的事件屡见不鲜。全国政协委员、民建中央常委、上海湘江实业公司董事长马国湘等联名提案, 呼吁启动立法或司法程序, 出台相关法律性、适用性文件, 规范和监管业主委员会及其有关人员的运作机制, 明确业委会法律地位, 严格业委会委员任职资格, 用良法推动善治。

马国湘说, 物业管理涉及到每个居民的切身利益。但近年来, 我国各地的物业管理纠纷及相关信访案件逐年攀升, 已经严重影响到社会的稳定。“究其原因, 很大程度上系业主委员会运作不规范所致, 特别是业主委员会及其成员职务违法犯罪行为所致。”★