HUAYI 华颐

用 AI 推动教育进步

人脸识别
智慧公寓系统

INTELLIGENT APARTMENT SYSTEM FOR FACE RECOGNITION



PURPOSE

让数据更精准

让学生更安全



系统功能

SYSTEM FUNCTIONS

夜不归寝/晚归/整夜未归/早出/24小时未回宿舍/24小时未出宿舍管理、断电自动开闸、电控联动、考勤推送、数据自动导出、归寝自动推送，宿管报事报修、课程表关联、抓拍识别速度快、准确率高、通行速度快、人脸识别准确率确保在≥99.9%、识别速度≤1秒、闸机每分钟通行人数≥30人

防尾随 …… 防翻越 …… 防逆行 …… 防代刷脸

防刷开多个通道 …… 防无闭环数据的出 …… 防无闭环数据的人

189-2933 5157 189-5418 3136

深圳华颐智能系统有限公司

地址：深圳市南山区科技园高新南六道六号迈科龙大厦 609 室

中国校园物业管理

China campus property management

2020年3月 总第20期



《中国校园物业管理》

封面图片：武汉大学

协办单位：

明德物业 MINGDEWUYE 中国物业管理专家

山东明德物业管理集团有限公司

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

保利物业发展股份有限公司

中航物业 AVIC PROPERTY MANAGEMENT

中航物业管理有限公司

HUAYI 华颐 用AI推动教育进步

深圳华颐智能系统有限公司

新大正

重庆新大正物业集团股份有限公司

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

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

编辑委员会顾问 刘建平 牛维麟
主任 黎玖高
副主任 王强 石永 刘宏进 刘君彬 刘宗明 刘精棋 刘德明 李锁全 宋希博 林浩 林旭昌 尚宇光 周富强 宗文干 柏志成 莫凡 郭金丰（按姓氏笔画排列）
委员 王社柱 王泽一 韦菊 刘牲 李春俐 吴文初 张洪 陈以能 武春明 苗胜雄 罗树明 赵斌 赵海成 洪江如 钱明俊 高松 高文田 高志东 唐浪 唐立新 董胜明 富琴军 裴佩（按姓氏笔画排列）

社长 吴茂华
总编辑 刘德明
执行总编 马敏
副总编 裴佩

编辑部
记者 姜之月 张以赟
美术编辑 孙祥云

投稿信箱 zgxywygl@163.com
订阅电话 0531-68695815 18366107680
网站 www.jyhqwzh.com
官方微信号 中国校园物业管理
编辑部地址 中国山东济南市经十路9777号鲁商国奥城2号楼11层1104

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

法律顾问 华晓悦

中国校园物业管理微信

中国校园物业管理网站

版权声明

版权所有，未经本刊书面许可，不得以任何形式或手段复印、复制、传播或其他任何方式使用本刊任何图文。凡在本刊发表的作品，出于扩大影响的需要，本刊会在杂志官方网站和协议网站上刊登网络版，并不再另付稿酬。
除非作者就此事先声明，否则本刊将视为同意上述内容。
本刊部分作者地址不详，请见刊后与本刊联系以领取稿酬。

发行渠道

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

坚守校园防控第一线
坚决打赢疫情防控阻击战

■ 黎玖高
中国教育后勤协会副会长兼物专会主任

新冠疫情发生以来，一场疫情防控的人民战争、总体战、阻击战打响，习近平总书记亲自指挥、亲自部署，始终把人民群众生命安全和身体健康放在第一位。按照党中央、国务院的统一部署，在教育部的指导下，全国教育后勤战线全力以赴投入到防控工作中，为人民群众和广大师生筑起安全墙。校园后勤物业人作为校园防控的重要力量，始终坚守防控第一线，敢于担当，勇于奉献，书写了校园物业人的动人篇章。我谨代表中国教育后勤协会物业管理专业委员会向奋战在防控一线的教育后勤物业人致以崇高的敬意！

新冠肺炎疫情发生后，党中央高度重视，迅速作出疫情防控战略部署，全面加强集中统一领导。1 月 20 日，习近平总书记专门就疫情防控工作作出指示，1 月 25 日（大年初一），习近平总书记主持召开中央政治局常委会会议，对疫情防控工作进行再研究、再部署、再动员，决定成立中央应对疫情工作领导小组，派出中央指导组，要求国务院联防联控机制充分发挥协调作用。

教育后勤系统按照党中央的部署精神，快速做出反应。1 月 29 日，中国教育后勤协会发出了《关于全力做好教育后勤服务管理区域新型冠状病毒疫情防控工作的倡议书》，要求全体会员单位提高政治站位，认清责任使命，要守土有责、守土担责、守土尽责，科学研判，主动作为；要守好“责任田”，护好“一校人”；要完善防控预案，加强相关措施；要加强后勤从业人员的安全防护；要加强宣传引导，科学应对各种舆论舆情。2 月 2 日，教育部办公厅印发了《关于做好高校疫情防控后勤工作的通知》，通知强调在后勤应切实做好七项工作。3 月 12 日，教育部面向幼儿园、中小学和高等学校，发布一系列防疫指南，对师生家长以及学校各岗位工作人员的防疫职责作出了详细指导，对校区园区各场所的管理也列出了具体标准，囊括了流行病基本知识、防疫组织管理机制、心理疏导要点、卫生清洁消毒指引等各个方面。

在疫情面前，全国高校后勤战线做到了快速响应、快速部署、统筹安排、协调联动，把教育部《高等学校新型冠状病毒肺炎防控指南》的各项要求落实到具体行动中，为坚决打赢疫情防控阻击战打下了坚实基础。

在这次战“疫”中，我们看到了放弃节假日，坚守岗位的后勤物业人，从门口登记、测温、分流，到校园环境、公寓、食堂消毒作业，从关怀留校学生的生活到疏导学生心理，到处都有物业人的身影，是他们的勇于担当，为校园安全筑起了第一道防线。

在这次战“疫”中，我们看到了标准化、规范化物业服务带来的科学防控。无论是高校后勤物业单位，还是物业服务企业，都做到了快速响应，从应急预案的制定，防控岗位的合理安排，到消杀无死角的规范化作业，让校园更安全，让师生更放心。

在这次战“疫”中，我们看到了科技为校园物业服务带来新变化，这也是校园物业服务转型升级的重要标志。无人机消杀、机器人扫地、“无接触”登记、红外遥感成像测温等新设备、新技术应用到了校园物业服务领域，为校园筑起了科技防疫之墙，也让大家对物业服务刮目相看，耳目一新。

战“疫”给校园物业服务带来了新的挑战，也带来了更多的思考空间和发展机遇。如何应对校园紧急事件，快速启动响应机制，如何将校园消毒消杀作业常态化、规范化，如何将更多的科技手段运用到日常的物业服务中去，如何将防控工作中的封闭式管理、网格化管理理念运用到日常管理中去……这都是值得校园物业人深入思考、认真研究的新课题。

随着疫情防控形势持续向好，全国各地陆续进入“开学时间”，有序分批次的开学。校园物业服务也进入了“压力测试”阶段，我们要珍惜来之不易的成果，面对疫情在全球蔓延，必须坚持外防输入、内防反弹，始终保持高度警惕，随时接受实战检验，确保各地各校开学安全，确保师生安全，守好责任田，护好一校人，坚决打赢疫情防控的阻击战、总体战，取得这场人民战争的全面胜利。★



协会志

7 中国教育后勤协会物专会换届大会
在桂林隆重召开

13 中国教育后勤协会物专会第二届委员会名单

论坛回眸

15 百年老店 百年树人　刘德明

19 高校后勤现状与发展趋势　卢彩晨

22 教育现代化背景下的高校物业管理思考　张峥嵘

24 协同育人 共谱后勤服务新篇章　王胜本

27 始于创新 终于体验　梁军

常来常往

30 防疫期间空调能用吗，应注意什么？

31 三春品鉴

【战疫特刊】

携手战“疫” 护校平安

校园后勤物业人在行动

纪实

33 校园防“疫” 生乐不容辞　徐 放 / 于 艳

35 从严防疫 从强保障
明德物业厉兵秣马筑牢校园安全堡垒　姜之月

38 凝心聚力同战“疫”
多措并举筑牢校园防疫墙　刘君彬 / 李淑萍

40 中航物业助力南科大全面战“疫”　陈常燕

41 众志成城筑防线 共克时艰战疫情
浙大求是物业疫情防控工作纪实　洪雅文

44 迎春花开 北外后勤慎终如始防疫情　潘华珍 / 李海军

46 守初心担使命 众志成城抗疫情
浙师印象多举措积极应对新冠疫情　吴佩芬

48 防疫有次序 应急管理有特色
华科物业战“疫”纪实　吕 闯

思考

50 打赢高校物业疫情防控阻击战　陈永成









人物

53 在平凡岗位上绽放党性的光辉
记黑龙江大学家属区社区工作者葛祥斌

54 宿舍管理服务中心的最美战“疫”人　　胡维姝 / 皇琴

56 值守“家门口” 温暖“寓”心中

58 一天 400 多通电话背后的坚守

摘报

59 中国教育后勤协会物业管理专业委员会发布
《校园物业管理机构疫情防控工作指引》

60 教育部部署做好高校疫情防控后勤工作

山东各地陆续开展开学条件核验工作

61 新大正学校物业党支部成立疫情防控突击队

资讯

62 中国教育后勤系统社会组织负责人座谈会在苏州召开

63 “园林消杀”——校园绿化养护的新挑战

64 深圳华颐智能系统有限公司
本分 · 专业 · 诚信 · 成就客户



协会志

EVENT

中国教育后勤协会物专会换届大会在桂林隆重召开

2019 年 12 月 7 日，中国教育后勤协会物业管理专业委员会换届大会在广西桂林隆重召开，同期举行了“全国校园物业管理社团组织建设工作先进单位及先进个人”表彰仪式和第六届中国校园物业管理发展论坛。中国教育后勤协会常务副会长兼秘书长、中国人民大学原党委常务副书记、副校长牛维麟到会致辞并宣读人事任命决定；广西高校后勤管理研究会理事长、广西大学副校长刘向出席会议并致辞。中国教育后勤协会副会长兼常务副秘书长、物专会第二届委员会主任黎玖高发表就职讲话。

换届大会由物专会第一届委员会秘书长、山东明德物业管理集团董事长刘德明主持。



刘德明



牛维麟

与时俱进 再接再厉

努力实现校园后勤服务管理现代化

中国教育后勤协会常务副会长兼秘书长牛维麟在讲话中充分肯定了物专会第一届委员会的工作，并深刻分析了当前我国教育事业发展面临的新形势和新任务，他指出中国正处在一个新的历史时期，整个社会服务产业进入快速发展和转型升级的新阶段，教育要通过自身现代化引领国家现代化，校园后勤服务管理现代化是实现教育现代化的重要支撑。如何促进大学校园服务管理体制机制创新和质量效率提升，充分满足广大师生日益增长的校园生活需求，为实现教育现代化提供可靠支撑和保障，这是新一届物专会全体委员单位共同面对的重大课题。

他对新一届物专会提出深切希望，希望新一届专委会与时俱进，再接再厉，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习和深刻领会党的十九届四中全会关于推进国家治理体系和治理能力现代化的重大意义和总体要求，把四中全会精神贯彻落实到教育后勤行业组织的工作中。要充分认识到，社会组织管理是国家治理体系和治理能力的重要组成部分，中国教育后勤协会及其专委会作为全国性教育后勤行业组织，承担着规范行业秩序、反映行业诉求、提供行业服务、承接政府职能转移、维护行业稳定、促进行业健康发展的重要职责和使命。物专会要充分发挥校园物业管理组织体系的特色和优势，加强自身组织建设，积极推进组织管理体系和能力现代化。不断提高科学办会、民主办会、依法办会水平和管理服务能力；要确保物专会领导班子和工作人员遵纪守法、遵守章程、恪守组织的性质和宗旨、坚持用服务教育、服务行业、促进事业发展来凝聚委员、团结委员；反映委员诉求、维护委员利益、规范委员行为、汇集委员智慧、完善专委会管理制度、议事规则，健全专委会的决策机制、执行机制，加强专委会工作团队建设，完善担当作为的激励机制。希望新一届物专会认真总结经验，根据新形势，结合自身的情况和行业组织的职能要求，倾心谋划好自身业务领域的工作，积极搭建平台、增进交流、提供服务，多形式、多渠道开展丰富多彩的行业活动，引领行业改革和发展。结合自身业务特色，以创造性的思维、严谨务实的态度积极开展工作，加快开展校园行业标准规范研制工作，为校园物业服务市场开放与规范监管创造条件，提供依据，奠定基础；整合教育后勤系统内外的各类优质资源，搭建平台，探索打造校园物业服务管理开放、合作、互动、共赢的协同创新发展体系，引入校园物业服务新模式、新理念、新业态、新科技，特别要重视利用移动互联网技术，树立智慧校园物业管理理念思维，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，为实现教育现代化，做出应有贡献。



刘向

欢迎致辞

广西高校后勤管理研究会理事长、广西大学副校长刘向首先对大会的召开表示热烈的祝贺，对高校后勤同仁齐聚广西桂林表示热烈欢迎。他介绍了广西高校后勤发展情况和取得的成绩，并表示在当前，全国高校正在深化改革，后勤改革也是全面深化改革的重要内容之一。

广西高校近几年来全面落实教育部以及中国教育后勤协会对后勤改革工作的各种要求，不断地推进后勤社会化改革和发展，各高校不断加强“大后勤”基础设施的投入力度，积极改善师生工作、学习和生活条件，努力提高管理效率和服务质量，不断满足师生对美好校园生活的需要和需求，不断提高师生的获得感、幸福感和安全感。高校物业管理是高校后勤管理的重要组成部分，是保障师生在校正常工作、学习和生活的重要工作。目前广西高校物业管理社会化程度也比较高，引进了很多优质企业，为高校提供了优质的物业服务，高校物业管理社会化已经成为高校后勤同仁的共识和普遍的做法。希望新一届物专会领导集体带领全国高校在新的历史时期，继续推进高校物业社会化的改革，引领高校物业在新时代取得新发展。



刘宗明

物专会第一届委员会工作报告

物专会第一届委员会副主任、济南大学副校长刘宗明向大会作物专会第一届委员会工作报告。中国教育后勤协会物业管理专业委员会在过去 5 年里，深入贯彻党的十八大、十九大和全国教育大会精神，落实协会的工作部署，在全体会员单位以及地方教育后勤协会的协助下取得了一定的成绩：

一、以现代教育为宗旨，推进三服务三育人工作。物专会的所有活动和工作思路，始终把服务育人放在首位，重视引导校园物业行业兼顾满足学生需求，兼顾服务公益性和市场化，兼顾改革创新与安全稳定，统筹规划推进物专会工作和事业发展目标与工作重点。倡导所有物业管理改革与创新举措和工作内容，都要坚持有利于合格人才培养，有利于立德树人，不断取得切实成效，取得广大师生和后勤职工的支持和认可。

二、以规范办会为原则，加强管理制度建设。物专会结合校园物业管理行业的实际，在广泛吸收学校、企业、相关行业等各方面力量和资源的同时，坚持规范办会，约束与激励并举，按照校园物业行业工作的内在规律和行为的工作要求，逐步完善内部管理规章和制度体系。

三、以推动省级组织发展为抓手，加强物专会组织体系建设。物专会成立以来，就将推动全国校园物业社团组织体系建设的工作，作为有效凝聚力量、整合资源、履行职能的重点。经过 5 年多的努力，已从当初的 10 个省级物专会发展到目前的 20 余个省级委员会，并发挥了积极的作用。

四、以提升质量为核心，研制校园物业管理标准。物专会按照协会的要求，积极筹备校园物业服务团体标准的立项及编写工作。

五、以行业培训为重点，引导委员单位共同提高、协同发展。5 年来，物专会秘书处根据校园物业管理的新发展、新变化以及行业会员的迫切要求，联合有关专家研发推出校园物业管理培训期的新课程。对新科技对发展背景下，在校园物业管理领域引进新理念、新模式、新技术、新方法，推进校园物业管理转型升级，提高物业管理的专业化、标准化水平，作出了积极贡献，受到了全国校园物业管理系统的广泛支持与欢迎。

六、以发布行业排行发展报告为举措，促进行业发展。物专会坚持“行业组织做好行业的事”的原则，适应高校后勤改革的大趋势，定期发布行业排行和发展报告，反映高校物业服务最新状况和发展态势，为政府主管部门、行业协会研究制定相关政策，加强行业指导和有关高校选择优质企业进校服务提供参考和依据，同时发掘综合实力强、服务水平高、师生满意度高的优秀校园、物业服务实体，系统总结及优秀服务理念和经营模式，为提升行业服务水平和管理质量提供服务。

七、以典型示范为引领，树立校园物业管理行业标杆。五年来物专会一直坚持“以评促建”的方针，总结高校物业服务各单位的突出成绩和宝贵经验，推选高校优秀物业服务典范，表彰在后勤服务事业中作出突出贡献的优秀单位，提高中国校园物业服务工作的整体发展水平。

八、以成立专家智库、行业专家智库为基础，拓展专委会的工作新时代。根据专委会承接政府职能转移的需要，为全面深化学校后勤管理改革，凝聚行业力量，建立了高校物业管理专家智库。

九、以媒体宣传为先导，推动行业的交流、互动与共享。物专会主办的中国校园物业管理杂志，以“大校园大物业”为定位，以全国 2500 多所各类高校及高校后勤服务企业为主要发展对象，全面介绍、探讨高校物业管理领域的改革发展现状，充分发挥权威媒体优势，及时报道行内的最新资讯，解析产业政策，探讨行业趋势，同时也进一步打造行业交流、共享资源的媒体服务平台。

十、以行业展会为平台，推进校园物业管理转型升级。5 年来物专会年会及校园物业设施设备与技术展示交流会已经成为校园物业管理行业的年度盛会。2017 年厦门年会、2018 年西安年会参会人数均突破千人，受到行业的广泛关注。同期举行的校园物业设施、设备技术展示交流会，也得到行业的广泛认可，成为新设备新技术的重要展示平台。

刘宗明最后表示，中国教育后勤协会物业管理专业委员会将再接再厉，砥砺前进，继续发挥行业组织的职能，为校园物业管理事业的高质量发展，为建设和守护美好校园、为实现教育现代化提供高质量的服务做出更新更大的贡献。



宋希博

物专会第一届委员会财务报告

物专会第一届委员会副主任、北京理工大学后勤基建处副处长宋希博表示，物专会始终按照协会财务管理制度的要求，严格经费审批制度，执行与协会相对接的财务报销制度及财务管理细则，接受全体委员大会和上级管理部门的监督，主动接受政府主管部门及登记机关的检查，无违规违纪现象。



刘君彬

宣读《选举办法》

物专会第一届委员会副主任、厦门大学后勤集团副总经理刘君彬宣读《中国教育后勤协会物业管理专业委员会第二届全体委员大会选举办法》。根据选举办法，大会依次选举产生中国教育后勤协会物业管理专业委员会第二届常务委员 181 人，物专会第二届委员会主任 1 名，副主任 17 人，秘书长 1 人。会议提名通过王胜本担任物专会第二届委员会名誉主任。

物专会二届一次常务委员会审议与选举结束后，大会举行中国教育后勤协会物业管理专业委员会二届一次常务委员会议。新当选主任黎玖高主持会议，审议聘任副秘书长名单、物专会第二届委员会专家组名单、物专会第二届委员会工作规划。



杨书元

《专家组工作规则》

物专会专家委员会主任、天津大学高校物业管理研究所所长杨书元对《中国教育后勤协会物业管理专业委员会专家组工作规则》做出说明，并提请大会审议。



柏志成

《第二届委员会专家组聘任名单》

物专会第二届委员会副主任、上海生乐物业管理有限公司董事长柏志成宣读物专会第二届委员会专家组聘任名单。

牛维麟常务副会长宣读《中国教育后勤协会关于物业管理专业委员会第二届委员会人事任命的决定》。会议选举产生 17 名副主任，聘任 23 名副秘书长，聘任杨书元为专家组组长。



黎玖高

物专会第二届委员会主任黎玖高作就职讲话

携手奋斗 为教育现代化作出更大贡献

新当选的物专会第二届委员会主任黎玖高作就职讲话。他首先感谢各位委员对他的信任与支持；感谢物专会第一届领导集体为校园物业管理事业和协会工作所做出的贡献。他表示，要与物业管理行业的同仁深入接触，更多地感知大家对行业发展的愿望，向上级反映行业诉求，把协会工作做得更好。

他认为，教育后勤在当前面临着两个新的形势。一是社会主要矛盾的转化，体现在大学服务领域，就是要把师生对美好校园生活的向往作为新时代后勤人的奋斗目标。我们要努力满足广大师生对美好校园生活的需求。美好校园生活，从后勤的视角看，不仅体现在物质层面，包括服务和保障的个性化、多元化、多层次化、舒适性、便捷性和人性化等，还体现在精神与文化层面，包括美好的感官体验，环境友好、更高层次的权益保障和促进自我价值的实现等等。这种需求的变化会倒逼着整个后勤供给侧的改革。二是当今我们身处新的伟大科技变革之中，特别是以移动互联网、物联网、大数据、云计算、人工智能为代表的新的科学技术迅猛发展，各种新的应用、新的服务、新的模式、新的业态层出不穷，我们要主动适应这些变化。科技变革催生了校园服务的新模式和新业态，我们要认识它，要驾驭它。

基于这样的背景下，他对物专会将开展的工作提出以下构想：

一、要加强组织体系建设。20 个省市已经成立省级物专会，还有一些省没有建立起来，各地发展也不平衡。全国物专会要引领地方物专会，推动自身的组织建设。

二、要用开放包容的心态去吸纳更多的资源。很多企业希望进入校园服务市场，这个市场有着鲜明的特点，即服务主体还担负着服务育人的职责。协会与其他相关行业组织有很多的联系，相互之间既有合作，又有竞争，我们要开放包容，加强学习，取长补短。

三、要加强行业培训、行业研究工作，加强团体标准建设，积极搭建校企平台。根据牛维麟常务副会长代表协会致辞时对物专会工作提出的具体要求，物专会要进一步完善未来5年工作的规划。专家组的专家，各位委员及会员单位要积极参与每年发布的“中国校园物业管理行业发展报告”的编撰工作。

四、要加强行业排行研究，通过树立“标杆”引领行业发展。要进一步做好会员系统内的评优表彰工作，进一步深化行业排行榜的研究，实时发布研究成果，通过榜样的力量来引领和推动校园物业管理行业的高质量发展。

五、要注重新时代对教育后勤的新的要求，要把眼光放在推动整个教育后勤现代化的建设上，真正建成以师生为中心的新型的后勤保障体系服务。当前高校后勤工作面临着很多的热点和难点问题，亟需政府出台进一步指导教育后勤改革发展的政策文件。物专会要积极配合协会，围绕高校后勤改革的顶层设计和配套政策深入各地开展相关调研，围绕相关的议题征求意见，了解行业发展对于政策的需求，为政府部门制定指导教育后勤改革发展的新的政策文件提供参考建议。

六、要为服务育人和劳动教育做出新的贡献。校园物业管理肩负着服务育人的职责，我们要发挥好自身优势，不断提升物业服务育人的水平与能力。

七、要继续为绿色校园和智慧后勤建设不懈努力。十九大提出要建设绿色学校，物业管理领域的工作和绿色校园建设密不可分；要积极推动校园物业服务的智能化，将“智能 +”赋能物业管理当作未来工作的一个重要方向加以推动。

他强调，物业管理战线的同仁们代表着教育后勤行业最基本的力量。物业管理是后勤的后勤，让我们一起奋斗，一起去创造更大的成就来服务于教育现代化！

“全国校园物业管理社团组织建设工作先进单位及先进个人”表彰仪式举行

在中国教育后勤协会的领导下，在各会员单位的大力支持下，中国教育后勤协会物业管理委员会第一届委员会圆满履职。为了表彰对全国校园物业管理社团组织建设工作做出突出成绩的单位和个人，树立行业典型，推动物专会工作上水平，经研究，并报中国教育后勤协会审核批准，决定授予中国人民大学北京世纪明德物业管理有限责任公司等 15 个单位为“全国校园物业管理社团组织建设工作先进单位”称号，授予陈鹏等 15 位同志“全国校园物业管理社团组织建设工作先进个人”称号。

希望受表彰的单位和个人发扬成绩、再接再厉，认真学习贯彻全国教育大会精神，在教育后勤战线上推动校园物业管理行业高质量发展，为实现教育现代化做出更大的贡献。





“全国校园物业管理社团组织建设工作先进单位”领奖

全国校园物业管理社团组织建设工作先进单位：

中国人民大学北京世纪明德物业管理有限责任公司
北京师范大学总务长办公室（后勤管理处）
清华大学后勤管理处
武汉大学后勤集团
青海师范大学后勤管理处
济南大学后勤与基建管理处
烟台大学后勤管理处
天津大学高校物业管理研究所

山东明德物业管理集团有限公司
浙大求是物业管理有限公司
上海生乐物业管理有限公司
厦门大学后勤集团
苏大教服集团东吴物业有限公司
浙大新宇物业管理有限公司
黑龙江万瑞物业管理有限公司

全国校园物业管理社团组织建设先进工作个人：

陈　鹏、宋希博、王胜本、徐　放、刘宏进、杨书元、张　洪、宗文干、李中昌、刘君彬、邹小玲、王社柱、王泽一、唐　浪、张立富





“全国校园物业管理社团组织建设工作先进个人”领奖

中国教育后勤协会物专会第二届委员会名单

12 月 7 日，中国教育后勤协会物业管理专业委员会换届大会在桂林召开。大会选举产生第二届委员会常务委员 181 名，主任 1 名，副主任 17 名，秘书长 1 名。黎玖高当选物专会第二届委员会主任，刘德明当选副主任兼秘书长。大会提名通过王胜本担任物专会名誉主任，会议决定聘任副秘书长 23 名，聘任物专会专家组 15 名。

中国教育后勤协会物专会第二届委员会主任：

黎玖高

中国教育后勤协会物专会第二届委员会副主任（17 名，以姓氏笔画排列）：

王　强、石　永、刘宏进、刘君彬、刘宗明、刘精棋、刘德明、宋希博、李锁全、宗文干、尚宇光、林旭昌、林　浩、周富强、柏志成、莫　凡、郭金丰

中国教育后勤协会物业管理专业委员会第二届秘书长：

刘德明

中国教育后勤协会物业管理专业委员会第二届副秘书长（23 名，以姓氏笔画排列）：

王社柱、王泽一、韦　菊、刘　甡、李春俐、吴文初、张　洪、陈以能、武春明、苗胜雄、罗树明、赵　斌、赵海成、洪江如、钱明俊、高　松、高文田、高志东、唐　浪、唐立新、董胜明、富琴军、裴　佩

中国教育后勤协会物业管理专业委员会名誉主任：

王胜本

中国教育后勤协会物业管理专业委员会第二届常务委员（181 名）：

刘宏进、唐　浪、朱　波、张　雷、宋希博、刘　甡、柏根才、蔡思翔、尚宇光、张　莹、田　冲、孙全胜、杨　磊、李锁全、常志伟、马建国、史永革、阚连合、王　斌、刘　岩、武春明、徐晓波、何　玮、刘占彪、曾尚勇、陈世体、那木斯来、于立群、崔建强、辛彦军、冯元林、高　松、商学来、王　薇、杨江宁、王泽一、郭金丰、杨文杰、赵海成、王志强、王　峰、富琴军、朱　莹、尉国平、张基涛、张红英、陶应勇、黄秀琴、宗文干、刘玉宝、徐　良、王云杰、魏　伟、王　瑾、方正泉、杨素明、马恒通、林　浩、林旭昌、许天雷、王纪东、余　伟、张卫东、洪江如、王延寿、焦志坤、韦　菊、丁金锁、徐劲松、周家华、王先民、高　凯、刘君彬、苏琭萍、刘精棋、罗晓畅、王　琼、邹小玲、袁乐军、胡　亮、王　强、刘宗明、张立富、龙希利、彭恒军、王念文、邹　波、刘清亮、郭　永、蔡　文、姜永增、亓乐秋、田卫宾、赵传兴、罗　昆、张兴振、罗先斌、白玉柱、彭尚先、张奉举、赵　斌、陈以能、陈生根、陈礼勇、张庆红、郭敬印、邹荣淮、葛洪国、蔡运舫、唐立新、李世兵、夏智勇、余文龙、冯祥斌、魏勇军、王世峰、祝火盛、黄沿忠、蓝其强、庄少明、马晓明、马新淼、肖建成、廖碧辉、王新强、李家元、袁新胜、贺应魁、侯　辉、尚明洪、伍百洲、张万春、莫　凡、康　杰、张世勇、成举权、李宏宇、张　洪、侯永阳、吴文初、马学荣、潘美亮、李天俊、杨志荣、简　峰、林　军、祁玉龙、王社柱、李晓峰、李乔飞、马　博、唐娣芬、畅　琰、郭天龙、慕宝龙、吴刊选、任兴林、董胜明、周富强、祁泽平、汤　榕、马玉龙、赵　炜、刘德明、柏志成、罗树明、石　永、高志东、高文田、于庆新、钱明俊、李春俐、苗胜雄、易　帅、徐　辉、潘芝秀、胡振平、杜小林、林常青、黎玖高、裴　佩

中国教育后勤协会物业管理专业委员会专家组名单（15 名）：

组长：杨书元

副组长：王永胜、徐放

成员：张军宏、艾白露、程　鹏、赵　曦、陶贞旭、金　艺、张　利、刘庭风、韩丽莉、易　帅、刘效凯、张跃国



论坛回眸

FORUM RETROSPECT

“守服务育人初心 担创新发展使命”

第六届中国校园物业管理发展论坛精彩回放

2019 年 12 月 7 日，中国教育后勤协会物业管理专业委员会换届大会在桂林举行。与此同时，“守服务育人初心，担创新发展使命——第六届中国校园物业管理发展论坛”成功举办。现将论坛精彩内容汇编如下，供大家学习交流。

百年老店　百年树人

文 / 刘德明



刘德明

中国教育后勤协会物专会秘书长
山东明德物业管理集团董事长

目前，中国进入了高质量发展的时代，在这个时代里，服务是一个企业发展立足的根本。本文围绕物业企业如何长久发展，从物业行业价值、助力服务育人、服务痛点、面向未来服务“双百”四个方面全方位展开论述。

物业行业价值

（一）服务为本

企业要做成百年老店，物业行业要做成千年行当，必须符合三个条件：不被对手打败，即具备明显的长板，能够始终保持竞争的优势；不被自己打败，即没有明显的短板，保持均衡发展；不被时间打败，即具有长久的价值，保持与时俱进。

物业服务业有 8 个特征，和高校关系密切的主要有以下三点：

1. 作为物业管理权利人和责任人的业主决定了物业管理的价值需求。这句话告诉我们，高校物业管理的价值需求是由师生决定的。

2. 物业管理产品是一种综合性、持续性、长期性和稳定性的服务。

3. 物业服务目标的实现受制于建设单位和业主的素质。从建设单位这点来讲，高校物业管理存在短板，在众多的业态里边，高校是唯一不能正常进行承接查验的业态，高校的物业在投资开发结束后，没有经过严格的承接查验程序，就到了后勤处或物业服务企业手中，这一点决定了其先天不足，如果承接查验不彻底，物业管理更是难上加难；另一点即师生的素质，例如，现在学校公寓的管理，即使现在提倡“三服务三育人”，但有很多学生公寓一片狼藉，很多学生理应自己处理的垃圾却堆放在宿舍门口，这就是学生的素质问题。

（二）规模为王

据统计，2018 年底，全国物业管理行业管理面积 279.3 亿平方米，经营收入 7043.63 亿元，比 2017 年增加 1036.4 亿元，增长 17.25%。物业服务企业数量 12.7 万家，从业人员数量 983.7 万人。预计到 2020 年底，全国物业行业管理面积到达 360 亿平方米，经营收入突破万亿。中国的物业管理行业已经成为一个比较大的行业。

2018 年 500 强企业布局学校物业占比 62.8%，在住宅领域建立了优势的头部企业如绿城、保利、金科等企业将优势从住宅业态广泛延伸，纷纷在物业管理细分业态上布局，选择走向学校等细分业态； 2018 年 500 强企业服务学校物业面积达 6.29 亿平方米，占行业业态管理面积的 5.30%。

（三）营收为道

2018 年，全国物业管理行业总收入 7043.63 亿元，比 2017 年增加 1036.4 亿元，增长 17.25%。随着物业管理行业规模的不断扩大、经营业态的不断丰富，物业管理行业的营业收入同步增加。到 2018 年底，百强企业的营业收入占到了 1781.85 亿。

（四）科技为翼

近三年来，所有的企业都在加大科技投入，据统计，2017 年百强企业实现智能化投入均值为 716.22 万元，同比提升 49.82%，TOP10 企业全部拥有自己的 APP，TOP11-TOP30 企业中 95% 推出了自己的 APP。物业企业在智慧物业建设方面，不断在加大投资，进一步实现由传统粗放型服务业向集约型现代服务业转型，通过机械化、信息化、智能化升级改造，降本增效，提升服务水平。进一步开创智能化生态格局，优秀物业企业朝着平台型企业转型。

（五）资本为赢

从 2014 年彩生活第一家物业公司上市，到刚刚的 12 月 3 日新大正上市，已经有 19 家物业公司上市，其中 17 家是在港股的主板，两家是在 A 股的主板。不仅是上市，这些物业企业上市以后的平均市盈率都在 30 倍左右，至少是在 25 倍到 35 倍之间。物业企业上市进入白热化阶段，相信未来有更多服务高校的企业走向资本市场。

助力服务育人

在高校，我们提倡“三服务三育人”，倡导全过程育人、全员育人、全方位育人。物业管理目前在学校主要做三大类业务，一是基础物业服务，二是个性化的物业服务，三是商务和管家类的物业服务，这些基本上涵盖了除餐饮外的其他所有高校后勤业务。近几年来，我们高校的后勤部门以及进入学校的服务企业，都在通过各种方式进行着管理育人、服务育人和环境育人方面的努力。

（一）管理育人

目前很多高校已经进入了人脸识别的阶段，通过人脸识别进行宿舍管理，可实时甄别每个通过闸口进入到宿舍楼的人员，对擅自闯入的非本宿舍楼内人员进行实时追踪及报警，有效保障学生人身安全，减少安保人员工作强度，是公寓管理中安全高效的解决方案。

另外，越来越多的学校开始运用智慧课堂来辅助教学工作，通过大数据的分析，学生的出勤状况、听课状态等问题，完全在老师的掌控范围之内。在互联网大数据盛行，智能化升级迅速的时代，实现这些内容已经变得越来越简单。

（二）服务育人

如何让每一个学生都享受到服务育人的成果，物业要如何提供多元化的服务，这是我们应该思索的问题。

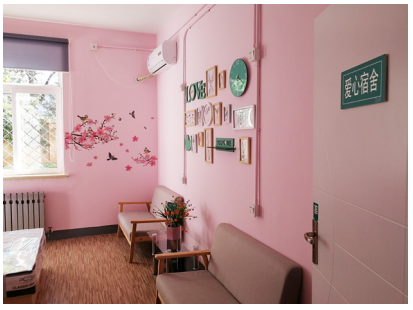
很多高校的公寓里，所有的房间都被宿舍占满，没有能让我们后勤和物业发展的空间。但在华北理工大学，公寓里打造了这样一个学生公寓服务驿站：学生可以熨烫衣服、休憩，家长和学生可以在这里进行沟通和交流；在首都师范大学的公寓，开设了爱心宿舍，专门供一些伤残的学生，直接在一楼就寝，公寓管理人员可以提供包括送餐、理疗等方面的服务，身体康复后再回到自己的宿舍。这些都是服务育人的体现。

（三）环境育人

我们目前开展的垃圾分类业务，就是对学生的一种公益心和公德心的教育，还有留学生公寓管理越来越向国际化发展，都是在助推高校的环境育人。

（四）文化育人

培养文化熏陶有很多种方式，如高校内设立党员志愿服务岗，学生可以报名参加志愿服务；或者通过大学生文化节等各种各样的活动，来提高团队意识和协作能力，给学生进行良好习惯的养成教育。



爱心宿舍



服务驿站

（五）劳动育人

即实践育人，物业企业为学生提供劳动课指导，提供勤工俭学、助学服务等劳动体验机会，让学生体会劳动最光荣的意义，实现劳动育人。

服务痛点

（一）“无证时代”

“物业管理企业资质等级和物业管理师执业资格”已载入史册，随之而来的是物业行业进入了“无证时代”，市场竞争格局发生了翻天覆地的变化，物业企业数量多规模小集中度低。行业从业企业的快速增多，服务的同质化让市场竞争变得异常激烈，甚至是竞争无序。近两年，物业企业如雨后春笋，现有企业已远不止 12 万家，项目制公司剧增，存在“小、少、散、乱”的问题，“小”是指规模小；“少”是指服务内容少；散”是指企业组织形式松散；“乱”是指企业管理制度不规范，缺乏规范的工作流程及工作标准。所以说中国物业管理行业现在准入门槛比较低。

（二）“非标时代”

2019 年 3 月份，中国教育后勤协会发布了《高等学校学生公寓管理服务规范》《高等学校引入社会餐饮企业承办学生食堂管理规范》等团体标准，现在高校物业管理规范仍然在酝酿中，国家层面也未有国标。目前，北京高等教育学会后勤研究分会发布了《北京高校物业管理服务人员配置及费用测算指导意见（2019 版）》，提供有参考价值的物业管理服务成本信息。目前校园物业管理还是一个“非标时代”。

实际上标准是非常重要的，可以说没有标准化就没有规模化。校园物业非常大，无论是外围的环境还是楼宇的管理，比其他业态都大，所以离开了标准化是不可能有规模化的，通过标准化的手段才能最大程度地实现绩效最大化。

（三）数字化服务程度低

虽然高校是教学科研的高地，但是物业管理在高校仍存在以下几个问题：

1. 校园建设与数字化平台建设缺少中、长期规划和标准。数字化校园建设的更新换代，对以前的系统缺乏继承和兼容，建设后将导致原先已建成、已使用的应用系统被搁置，造成损失，割裂了一些原本密切相连的业务流程，给老师和学生的日常使用带来不便和困扰。

2. 硬件投入与软件开发、专业人才不匹配。硬件购置较多，业务流程没有真正实现信息化，信息化专业人才缺乏，大多数是一些日常维护的工作人员，具有独立开发能力的人才较少。

3. 一校多企缺少统一性平台，融合程度低。校方与企业数字化平台缺少真正融合，“多头”开发反而形成信息孤岛。

（四）机械化作业程度低

目前高校的机械化普及程度仍旧比较低，存在以下几个问题：

1. 高校受采购预算和审批限制，机械化设备投入少。高校须报省（市）政采审批，采购时间长，审批环节多，采购效率低，导致高校预算审批及投入不及时。

2. 高校按照“数人头进行监管不利于机械化设备投入，“数人头”模式下的价格战导致的成本压力无法降本增效

3. 服务合同周期短。目前高校物业招标期限普遍在 1-3 年，机械化设备折旧在 5-8 年，住宅业态长期服务，环卫服务普遍在 5-10 年。

校园外围的保洁应该像我们现在城市的精细化来学习。像山东省烟台市芝罘区环卫，有着“一吹扫，二普打，三机扫，四跟踪，五细节提升”的环卫清洁步骤，这是他们首创的“五步”工作法， 也适合对校园外围道路的路面、路缘及果皮箱进行有序清理。

（五）专业化作业程度低

现在很多高校都以“安全是最大的责任”为理由，自己管理设施设备房、高低压配电、水泵房、消防泵房等，所有的设施设备基本都是老后勤在管理，存在着两个问题：核心岗位、关键技术人员老龄化严重且未市场化；硬件配置差难以应对突发事件。设施设备是物业服务的“心脏”，学校应该解放思想，要想管好设施设备，必须找专业化的公司。

（六）价格机制瓶颈

目前来讲，真正制约高校物业发展的是价格，60% 的学校都存在教育后勤经费不足的问题，物业费的市场价格调整机制难以松动，极大压缩了企业生存空间。目前物业管理市场价格方面存在着多数高校物业的服务价格无法反映真实价值、市场供求关系的随意变化及买卖双方的交易共识这三个乱象。

价格机制调节功能的失灵表现在两方面，一是物业服务价格的稳定性过强，市场无法通过价格的升降及时有效地调节供求关系；二是物业服务价格的敏感性过弱，市场无法通过供求关系的变化及时有效地调节价格涨落。

现行价格管控政策还存在着许多的局限，如缺乏对价值规律的遵循、缺乏对经营者权益的尊重、缺乏专业力量的支撑、缺乏配套措施的跟进等。

面向未来 服务“双百”

物专会将继往开来，为服务“双百”而奋斗，为携手做好高校后勤服务育人工作和后勤服务企业发展工作而努力。

一、以党建促德育，发挥服务育人功能

红色是基因，绿色是可持续。行业越是发展，服务育人工作越是深入，越需要发挥党建引领作用，以党建促德育，



电子科技大学

探索“党建+行业自律”，坚持红色引领、绿色发展。

二、着力引导行业高质量内涵发展

适应新时代高质量发展的时代要求，瞄准教育现代化建设目标，引导校园物业行业推进高质量内涵发展。顺应校园物业服务管理走向安全、绿色、精细化的趋势，满足学生日益增长的校园生活需求，通过媒体宣传、培训研讨、典型经验推广等方式，引导高校和企业通过提升精细化管理水平，提供优质服务。

同时，顺应校园服务信息化、智能化发展的趋势，着力打造科技型、节约型校园智慧物业服务，主动适应移动互联网、物联网、大数据等新技术的发展应用，推进传统校园物业管理模式的转型升级。

三、不断加强校园物业管理标准化建设

加快校园物业管理领域高质量高适用团标的研制和宣传推广工作，形成全行业按标准规范办事的习惯；做好校园物业管理领域已出台的相关标准规范的梳理、修改完善和宣传推广工作，为广大学校、服务企业、消费者实施应用标准提供更加便捷高效的服务。

四、继续开展行业交流活动

针对校园物业管理工作的热点难点课题和行业发展需求，继续组织培训、交流、展览等行业活动，继续着力于完善培训、交流、展示等行业活动体系建设、创新培训交流模式，提高行业活动质量，保证培训、交流、展示等行业活动更加科学、全面、有效，同时以行业培训、交流、展示等活动为平台，促进校园物业管理机构之间的互动和理念、模式、技术、经验的分享，全面提升校园物业服务管理水平。

五、做好《校园物业管理行业发展报告》编纂工作

加强行业发展改革研究，探索开展行业调查统计，适时发布行业统计数据，在校园物业管理行业重大问题上要有声音，通过行业调查统计和编写《发展报告》，发掘更多优秀代表，树立优秀标杆项目，让广大高校对标有先进、追赶有目标，为高校和物业企业提供支持。

六、积极探索校园物业行业与高校的产教融合

根据校园物业管理行业特点和物专会自身联系政府、学校、企业广泛的独特优势，开展调查研究，积极探索行业组织、高等学校、物业企业之间开展产教融合的路径、模式，搭建合作交流平台，多维度整合高校、企业、协会资源，多方发力为教育现代化建设和教育后勤事业发展贡献力量，推进高校与企业共同跨越式发展。

通往百年老店、百年树人的道路，就在每一位后勤物业人的脚下！★

高校后勤现状与发展趋势

文 / 卢彩晨



卢彩晨

中国教育后勤协会专家委员会委员
《高校后勤研究》杂志执行总编
兰州大学高等教育研究院副院长

本文围绕高校后勤行业，从现状出发，对行业进行多角度解读，并研究了行业存在的问题及发展趋势。

高校后勤现状

首先从规模、结构、质量、效益这几个总体的方面向大家分享一下高校后勤的具体情况。

（一）规模：社会化程度稳中有升

据调查数据显示，在全国的高校中，餐饮社会化程度达到 50% 左右，公寓社会化程度达到 46% 左右，而物业后勤的社会化程度达到了 60% 左右，且在 2020 年，高校后勤市场将明显大规模开放

（二）结构：多种运营模式同时并存

目前高校后勤的运营模式呈现多样化、协同式发展的现象，分为自办、合办以及服务外包等多种形式。

（三）质量：整体服务质量日益向好

从 50 年代高校公寓、食堂的条件发展到现在，质量越来越好，服务、规模也越来越标准化，专业服务已融入高校生活中。

（四）效益：整体满意度日益提升

我们有一个关于高等教育满意度的调查，通过调查发现，大家对后勤服务的不满意度在不断减少，因为对专业课程设置的不满意度越来越多。比如在过去，食堂是被提意见最多的地方，但现在逐渐在提专业和课程设置的问题，后勤的不满意度是呈下降趋势的。

其次我们从横切面来看一下高校后勤的现状。

（一）从人员看现状

2017 年时，全国高校事业编制的后勤人员是 13 万左右，比过去少很多，而非事业编人员在逐年增加，平均每个学校外聘员工 500 人，全国 2017 年 2914 所学校，外聘人员达到 145 万人，再加上社会企业的，保守估计拉动就业人数在 200 万左右。从人员结构来看，北京高校后勤队伍总数近 20 万人，包括事业编制、集体所有制、人事代理制、务工人员等多种身份。北京高校后勤队伍中非事业编制职工约占职工总数的 75% ，主要包括新招聘的大学毕业生和来京务工人员。后勤的高学历人员在增加，大学毕业生是北京高校后勤近年来开始引进的新群体，占后勤职工总数的 1. 3% ，主要分布在后勤管理岗和专业技术岗。40% 的北京高校中务工人员流动率在 20% 以上，有的甚至达到 30% 。

（二）从经费看现状

据统计数据显示，目前专科学校基本在 7-8% 左右，本科学校在 10% 左右。

（三）从运营模式看现状

从模式来看大概有三种：自办后勤主导型、校企合作型和服务外包型，其中服务外包型分为部分外包和全部外包，参股又可分为学校参股和员工参股，近几年服务外包主导型越来越多，学校独资公司型也逐渐在增长。其次就是校企合作，控股

公司也有一些，自办后勤的高校已越来越少。

（四）从标准看现状

标准是目前比较重要的问题，团体性标准还比较稀缺。目前已经有 10 个省市出台了公寓标准，教育后勤协会寓专会出台了全国公寓指导标准，中国教育后勤协会在 2019 年 5 月份出台了《高等学校引入社会餐饮企业承办学生食堂管理规范》的团体标准，各地都在不断完善标准化的做法。

目前高校的标准化方面已经有很大进步，比如学生公寓有了“会客室”与“多功能活动场所”，还发展出了学生服务驿站、棋牌室等一系列服务育人的场所。

（五）从信息化看现状

目前来看，很多高校已经有了自己专用的信息化平台。如陕西师范大学的一站式移动校园综合服务平台，已经有了学生摄入食品的营养分析；浙江大学已经有了“智慧食堂”的探索与实践；重庆邮电大学创新后勤信息化发展理念，打造互联化、物联化、智能化的数字后勤服务平台，如教室引导系统、网络自助洗衣机等；杭州科技职业技术学院将后勤的线上与线下服务相融合，合作开发了“移动后勤 APP”，实现管理服务移动化。

高校后勤问题

目前高校后勤所存在的问题可以用“一个不理顺、两个欠缺、三个普遍、四个不足”来概括。

“一个不理顺”：体制机制不理顺。目前在甲、乙双方合并，引进企业质量选择等方面还欠缺一些政策引导。

“两个欠缺”：即长效机制和服务标准的欠缺，政策机制往往不足以支撑社会各方面的变化，时效性较差。

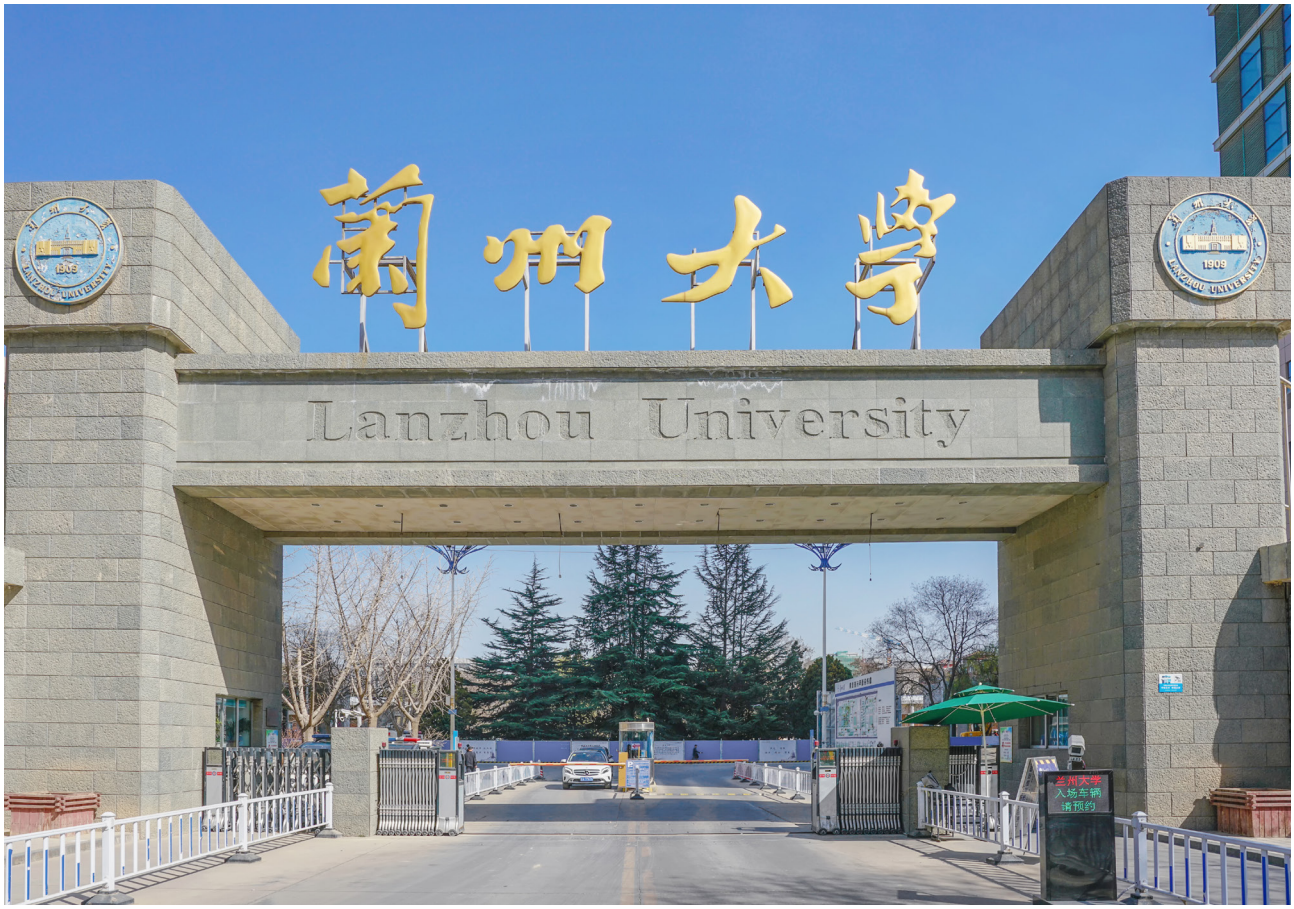
“三个普遍”：

1、人员流失普遍，40% 的北京高校中务工人员流动率在 20% 以上，有的甚至达到 30%；

2、低成本运营普遍，某种意义上讲低成本即等同于服务质量低；

3、治理能力不高普遍，虽然十九大提出了治理能力现代化，但后勤系统相对于教学和科研系统来讲，治理能力仍旧不高，这是一个普遍现象。

“四个不足”：





1、优质企业不足，目前物业管理企业非常多，但是优质企业普遍欠缺，导致很多高校无法进行选择；

2、专业人员不足，一是因为企业自身的缺陷，缺乏对专业技术人员的开发投入，二是学校不再招在编人员，学校的专业技术人员也不足；

3、重视营养不足。国家已经下发文件要求学校注重学生的营养摄取问题，农村义务教育阶段不允许食堂外包，这些政策都在重视学生的营养健康。

4、服务育人不足。高校后勤的意义不仅仅在于提供服务，而且应承担起育人的职责，通过多方面积极引导学生，助力育人事业。

高校后勤趋势

目前，高校后勤的总体趋势是向现代化发展。李克强总理在《教育现代化 2035》中提出，要以教育现代化支撑国家现代化，对于后勤管理来讲，就是要以后勤现代化支撑高等教育现代化，没有后勤现代化就没有高等教育现代化。

而我们需要什么样的现代化？首先应该是社会化，推进高校后勤的社会化趋势；其次是标准化，没有标准就没有质量；要有专业化，发展专业的人员去做专业的事；信息化，信息化的发展不能形同虚设，要真正用到实处；然后需要机械化和智能化，减少人员投入；国际化，需要向世界接轨，学习和吸收更先进的经验；还有书院化、育人化、营养化、以学生为中心等要素。

对未来新趋势（新动向）的 8 个初步判断：

1. 社会化将进一步深化

其一，自 1985 年教育体制改革决定颁布以来，党和国家对高校后期社会化的决心始终没有动摇过；第二，放管服、管办评分离已成为国家管理体制改革的大势；第三，2018 年 5 月，中央给高校发出了新信号：“集中精力办学，实现内涵式发展”。在中国教育后勤协会换届大会上，教育部副部长孙尧强调，要认真总结后勤改革，努力将改革经验与成果固化为政策法规和规章制度，坚持社会化改革方向，坚持全国一盘棋的前提下，因地制宜、因校制宜推进改革，研究和完善政策支持措施，适时出台深化后勤改革的政策文件。

2. 社会化将进入 3.0 版

总体讲，教育后勤会向服务外包更多、标准更高、专业水准更高、科技含量更高、服务质量更高、满意度更高、支撑保障度更高的方向发展。

3.“以学生为中心”的保障体系将逐渐浮出水面

4. 营养化将提上日程。

2019 年 2 月，教育部出台文件《学校食品安全与营养健康管理规定》，文件明确要求学校食堂应该建立食品安全和营养健康状况自查制度，要遵循安全、健康、符合营养需要原则。

5. 书院规模将逐步扩大

2019 年 10 月，教育部发文，规定要加强学生管理和服务，积极推动高校建立书院制学生管理模式，开展“一站式”学生社区综合管理模式建设试点工作，配齐学业导师、心理辅导教师、校医等，建设师生交流活动专门场所。

6. 校企签约期将加长

7. 企业竞争将更激烈。

当前经济背景下，国内想进军校园的企业将日益增多，国际企业也将日益增多。在这样的背景趋势下，谁掌握高科技谁将占有更大市场份额，谁更人性化谁将最终胜出。

8. 后勤治理体系将进一步现代化

我们将迎来高校后勤更加开放的新时期，真正的后勤社会化正日益临近。对学校而言，后勤治理体系治理能力现代化是今后一项重要的任务，以学生为中心的高校后勤服务保障体系将逐步浮出水面，我们将逐步迎来高校后勤现代化的蓬勃发展期！★

教育现代化背景下的高校物业管理思考

文 / 张峥嵘



张峥嵘
上海师范大学副校长

在教育发展的现阶段，高校物业管理进入新的时期，值得我们对其存在的问题与发展轨迹进行探讨。本文从高校的角度出发，探讨高校后勤未来的发展方向，围绕教育现代化与物业管理、物业管理的发展与思考、打造物业管理综合体及直面问题与面向未来四方面展开论述。

教育现代化与物业管理

教育现代化的八个理念：以德为先、全面发展、面向人人、终身学习、因材施教、知行合一、融合发展、共建共享，对高校后勤来讲，立德树人首先要放在第一位。

教育现代化的背景下，“育人”的概念在原来的管理育人、服务育人、环境育人之外，还要加上文化育人、行为育人及管理育人。

如上海师范大学，现在正在推行劳动教育，学生要去做物业后勤一些工作，后勤拿出 1000 多个岗位，让学生每周做这些劳动，得到一些锻炼，这是非常值得提倡的。在今后，物业管理公司应该注意在业务发展中加入劳动教育、实践育人。

物业管理的发展与思考

1. 上师大校园物业管理进程

在教育现代化的背景下，上海师大的物业管理，最早在上海乃至全国率先开始了食堂、餐饮“6T”的管理，“6T”即六个“天天”原则：天天巡视检查、天天循环保洁、天天维护保养、天天节能环保、天天精细服务、天天三全育人。在此基础上，又推动了学生公寓“6T”的管理，直到今天上海师范大学整个物业管理都在“6T”的标准下进行。这也是上师大努力推进标准化建设的一个进程，除此之外，上师大从质量管理体系、环境管理体系、安全管理体系三方面入手，推出了《学生公寓服务规范》、《物业管理服务规范》等标准。

2. 物业管理的未来思考

在服务育人的前提下，我们要对高校物业管理进行一些思考。首先，高校后勤要面对什么样的人？我们以学生为中心，面对的是社会主义的建设者和接班人。这一批学生应该具有怎样的思想道德素质？相应的，我们的后勤服务能够为他们提供什么样的育人环境？这是需要去探讨的问题。

物业管理需要面对什么样的物？在这个信息化的时代，大数据、智能化楼宇、物联网、高科技设施、人工智能……这些教学与生活的楼宇及设施在快速发展，物业后勤必须适应这些变化，比如在未来的合作中要注重服务，不能局限于死板的数字交易。

我们需要什么样的物业管理？在未来，保安、保洁、保绿、保修以及综合管理要怎么去育人？我们所聘用的后勤员工能够用什么方式去育人？这都是我们要考虑的一些问题。











打造物业管理综合体

1. 创新引领服务

2016 年，上海师范大学开始探索云餐厅模式。近几年，上海的所有高校在改进新市场的过程当中，全部用了云餐厅模式。云餐厅延长了餐厅的有效使用时间，现在这个产品可以从早上 6:30 用到晚上 10 点，包括用餐时间结束后，这个场所可以变成一个图书馆或交流室，大大节约了资源成本，这就是未来的一个趋势。

在 2018 年，上海师范大学开始探索优化学生宿舍的管理模式，打造云平台，将学生、后勤、辅导员老师、学工处等相联系起来，从硬件、服务到育人全方面得到提升。

2. 校园物业管理新范式

在现代高校发展现状下，校园物业管理会发生一些新的变化。信息化智能化发展迅速，在这样的背景下，各场所出入口的智能识别系统会替代人工值班，后勤的保安会大幅度减少；随着学生的行为习惯变好，自我服务管理意识的提高，物业后勤的保洁也要随之发生一些变化，保洁必须强化垃圾分类等先进的环保意识，跟进劳动教育，参与到实践育人的过程中来；高校建设的硬件设施质量会大幅提高，当设施设备的质量提高时，维修会相应减少；随着云平台的发展，物业后勤的综合管理也会减少，会增加一些高附加值的工作。

在提倡服务育人的背景下，物业管理工作是“没有讲台的课堂”，物业管理职工是“不上讲台的老师”，“物管教师”会是物业管理行业的新动向，物业管理教师必须满足以下几个条件：懂信息技术、能沟通、能管理、能育人、能学习。“物管教师”必须能够带动行业整体素质的提升，助力服务育人。



直面问题与面向未来

高校后勤物业管理行业必须直面资金与人才缺乏的问题，而在机械管理和信息化发展迅速的今天，物业管理需要大量的资金投入，以支撑整个行业向现代化的转型，而资金的紧缺直接导致了人才的不足，这些都是目前比较明显的问题。

高校物业还有很大的发展和探索空间，在这个瞬息万变的时代，谁先改进发展，拥抱新趋势，谁就能抢占先机。★

协同育人 共谱后勤服务新篇章

文 / 王胜本



王胜本
中国教育后勤协会物业管理专业委员会名誉主任
石家庄铁道大学党委常委、副校长

教育后勤改革发展到今天，越来越多的社会企业参与到学校的管理中，学校需要考虑协同育人的机制建设问题，新时代高校服务育人架构与机制研究已经列入了全国教育科学规划课题，本文基于目前的研究，对协同育人进行了深入阐述。

时代背景

（一）理论·实践·技术

教育的根本任务是立德树人，这是评价任何一个高校一切工作的最根本指标。教育的基本理念是三全育人，这是总书记在全国高校思政会上讲到的，也是所有高校包括中小学的基础教育的基本理念。十大育人体系是在高校政治工作质量提升工程实施纲要中提出来的，是做好教育工程的一个基本抓手。

在教育现代化发展的背景下，后勤社会化成果已然非常丰硕，高校后勤逐步走向开放。

另外，现代技术对于高校后勤，尤其是服务育人事业的作用非常重大。目前，信息物理系统正在茁壮成长，第四次工业革命初露端倪。

（二）服务育人 vs 第二课堂

我们基于目前的研究，对这两个概念做一下辨析。首先，服务育人不是传统意义上的第二课堂，它是接受者在接受相关服务过程中，服务行为的发起者通过服务向服务行为、服务态度、服务环境等显性因素，在隐性的精神层面，让接受服务的对象产生不同程度的心灵触动，从而对其学习习惯、生活习惯、社会公德意识乃至思想品德、道德品质、世界观、人生观、价值观的养成，产生积极抽象的、潜移默化的推动作用。这样一个概念，应该和原本的教书育人、管理育人是相并列、相呼应的，和传统意义上的第二课堂有着本质的区别，高校服务育人本身已经成为“培养新时代高校实现德、智、体、美、劳全面发展的社会主义建设者接班人”目标的新的自成体系的一个领域。

（三）高校服务育人共同体

后勤服务育人的主体分为后勤、企业、学生三个部分，形成三位一体的一个架构，叫做“高校服务育人共同体”。在这个共同体之中，要强调的是“育人”的资源建设，尤其是进入高校的社会企业，是如何完成服务育人的指标和要求，又应该如何完善自己的资源，同时作为一个理论模型，还要注意里面涉及到的动力驱动机制、决策保障机制、监督与反馈机制，以及实现此共同体的诸多平台，如多元文化融合平台、育人资源平台以及信息技术互动平台等。

通过分析高校后勤人员的现状，可以说，除了一些处级干部有些流动之外，剩下的后勤人员里，原有职工基本是退多少剩多少，基于这个现状，想要调动员工积极性，需要后勤业务的重组采购，要由入驻学校的社会企业去做。服务育人，是和教书育人、管理育人相对应的，教书育人对应的是教师，所以进入学校后勤的社会企业也应该培养相应的物业管理教师，有这样的人才进入各个社会企业，才有可能实现后勤服务育人的目标。

参与主体

接下来从研究的角度，对整个涉及到高校后勤服务保障的三个的主体进行讨论，即社会企业、高校后勤、高校学生三方面。

（一）社会企业

进入到高校的社会企业，从学术角度讲，应该承担起更多社会责任，不应以追逐利润为首要目的。

进入高校后，社会企业要有一个系统教育或者形成管理研究的平台。从人员角度讲，要存在“物业管理教师”的角色，通俗点讲即“不上讲台的‘老师’”，要有相应的投入去培训员工；就从业观念来讲，进入到高校的社会企业，已经成为高校服务育人的协同者、主力军，现在的招标合同时间一般都较短，会影响到企业和学校进行同频共振，产生对于育人的种种不利效果；打铁还需自身硬，高校物业管理企业需要对自身有基本的要求，对文化建设、人才培训等进行相应投入。

（二）高校后勤

高校后勤不仅是服务育人的发起者，还承担着监督者的责任，在服务育人过程中，高校后勤是为推进高等教育现代化建设、打造高等教育强国的一个非常重要的角色。

高校后勤将把“服务育人”纳入高校后勤、服务企业评价体系，进而使“服务育人”在高校后勤领域形成完整的政策链条和长效机制，落实到所有后勤从业人员日常工作中。教育行政部门制定政策要考虑对后勤工作提出明确要求还要进行及时的评价评估；高等学校在招标时需要考虑育人工作的时效性，考虑培育技师等所需要的费用等问题。

（三）高校学生



高校学生既是协同育人的对象，又是协同育人的主体。他们在学习生活的过程中，一方面接受着来自各方的教育和服务，另一方面也通过自己的言行影响改变着身边的人。处于不同历史时期的学生，具有不同的时代特点。因此在协同育人的过程中必须结合高校学生的时代特点，充分发挥学生个人和学生组织自身优势，引导他们参与到服务育人，同时通过他们的成长，检验协同育人的效果，实现育人功能最大化，将高校学生的参与性与后勤部门的主导性、社会企业的协同性紧密联系，使高校后勤的服务属性与育人属性相融合。

实践路径

以往协同育人主要通过书院制和住宿学院制实现，现在我们加入“协同社区”模式，来共同研究。

（一）书院制

书院制是主要以学生宿舍为管理的空间和平台，以学生公寓为生活社区，对学生实施通识教育，承担学生的思想品德与行为养成等方面的教育任务，本质上是一种学生社区生活管理模式。书院制将学生专业学习与素质培养、通识教育、学生事务从管理机制上分开，前者由专业学院承担，后者由书院承担，这是我国高校育人的结构性变革，首先尝试这一变革的是西安交通大学。西安交通大学在 2006 年 9 月面向新生成立了彭康书院，成为全国较早实行书院制教育管理体制的高校之一，目前已经形成 8 大书院鼎足而立的格局。一个书院往往由跨度很大的不同专业学生组成，全校不同年级的本科生均是书院成员，最大的书院学生人数达 3400 余人，最小的书院也有学生近 600 人。书院在学生社区建立社团、俱乐部以及社区服务，鼓励所有学生至少参加一项社会活动，使学生在课堂内外发掘自身强项，获得成就感和认同感；书院立足于社区文化建设，各书院建有图书报刊阅览室、机房、讨论室、会客室、谈心室、健身房、能举行会议和班级学生活动的多功能室

等设施，氛围温馨，学风浓郁，所有学生社区的场所和设施都是 24 小时开放；书院立足于对广大学生做人与做学问的全面培养，立足于对学生学习、工作、生活、心理健康等方方面面的关注与教育，深入开展一系列富有时代特征和书院特色的教育活动，由书院指导的以学生宿舍为基地的各种活动相当活跃，文化氛围浓厚。书院已成为西安交大协同育人的主阵地。可以说文化育人、社区平台育人、环境育人已经成为西安交大书院制的特色育人途径。

（二）住宿学院制

这是耶鲁大学主打的协同育人模式。住宿学院是耶鲁大学育人管理的基本单位，学生的日常事务管理由 12 个住宿学院专门负责，而学校的教学和科研等工作则由耶鲁学院、研究生院及专门学院为单位进行，基本实现了教学机构与学生事务管理相分离。住宿学院健全的机构设施、丰富多彩的活动、充满“人性化”的服务以及与学术系科分工协作的模式成功的培育了耶鲁学子较高的人文素养和综合能力。

院长是住宿学院的最高行政长官，全面负责学院的工作。教务长是学院的代表，给予学生学术和生活双重指导。学院一般为每个住宿学院配备 2-3 名院士，协助院长工作。住宿学院院士并非学术上的称呼，他们是与住宿学院有着密切联系的教师和行政人员。每个学院都有管理秘书、研究生助教、学生管理员和学生代表，管理秘书帮助院长、教务长处理日常工作。每个学院一般有 400 至 450 名学生。新生入学分配住宿时，学生可以提前向学院提出申请，选择自己入住房间的型号和理想舍友。当然，一般情况下学校会尽量把不同背景的学生分配进不同的住宿学院，以保证每个学院学生的多元化和不同学院间的平衡发展。同时，学院也会注意把生活习惯相差太大的学生分开居住，避免不必要的冲突。耶鲁大学 12 所住宿学院设施齐全、风格各异、优美舒适。每个学院配备完善的设施，包括 24 小时开放的图书馆和微机房（内有电脑、扫描仪、复印机和传真机等）、研讨室、公共休息室（内有沙发和钢琴）、洗衣房、音乐练习室、康乐室（内有游泳池、乒乓球等）、娱乐室（内有大屏幕电视）、运动室、厨房以及学生经营的快餐店等。住宿学院经常举行丰富多彩的休闲娱乐和学术研讨活动。每个学院都有理事会，负责筹划和组织各种社会事宜和校内活动。耶鲁的住宿书院制在组织模式、住宿安排、基础设施、学术和娱乐活动上为协同育人提供了宝贵经验。

（三）协同社区

结合书院制、住宿学院制的成功经验，遵循我们提出的协同育人共同体的理念和平台机制，我们提出了“协同社区”的实践模式，即通过协同社区实现协同育人。这一实践模式由“134331”[①]的核心要素构成。

将这些核心要素互动起来的协同社区，必将在新时代发挥协同育人的作用，产生良好效果。

高校后勤是一个庞大、稳定、高端的服务市场，有 3000 万高校师生需要高质量的保障服务，这需要巨大数量的高素质从业人员。后勤工作为推进高等教育现代化、建设高等教育强国服务，这是一个值得终身为之奋斗的光荣职业。社会企业的每一位从业人员都应努力成为岗位能手、服务明星、业务专家，都有实现自己人生梦想的广阔天地！

过去四十年，高校后勤社会化改革被称之为“高教领域最为成功的改革”，它的成功支持了国家建设高等教育大国目标的实现！今后，高校后勤积极建立有机的服务育人体系，做好服务育人工作也必将为国家从“高教大国”向“高教强国”迈进的新的征程中做出自己独特的贡献！★

注释：①

核心要素：134331

1：一个导向明确的协同育人目标；
3：高校、社会企业、学生三大相互协作的协同育人体；
4：人力资源、物力资源、财力资源、信息资源 4 类融汇贯通的协同育人资源；
3：动力与驱动机制、决策与保障机制、监督与反馈机制三大高效运转的协同育人机制；
3：多元文化融合、育人资源共享、信息技术互动三大分工明确的协同育人平台；
1：和谐发展的协同育人愿景。

始于创新 终于体验

文 / 梁军



梁 军

爱玛客服务产业（中国）有限公司副总裁

本文从爱玛客服务欧美高校的现状、公司服务理念和优势进行了分享，并对国内高校的现状进行了分析。

爱玛客简介

爱玛客总部位于费城，是全球专业综合设施管理服务公司之一，每天为超过 1500 万人提供优质服务，为约 3000 所学校提供综合设施解决方案，在全球教育市场、医疗企业、工商业市场等提供专业综合设施管理服务，拥有超过 60 年的教育行业服务经验，和全球多家知名大型企业均有合作，曾获《财富》杂志排名全球外包服务业第一名、2019 多元企业 50 强、最佳多元化公司等多个荣誉称号。

爱玛客服务理念

1. PVI——合作伙伴价值指数

PVI 是国际通用的衡量合作企业的标准，大概分为以下几类：

1. 全球客户满意度调查，包括推荐意愿、总体绩效、兑现承诺、公司体系、挑战现状等；

2. 环境·健康·安全。简称为 EHS，分为安全培训合规性与职业安全与健康率两部分，在国际中，如果要参加知名企业的招标，没有比较完善的 EHS 时，没有资格入围参与投标；

3. 员工满意度调查，包括员工敬业度、学习及发展、质量承诺三部分，企业和员工之间是相互的关系，要为员工打造长远的发展空间；

4. 财务状况；

5. 经理人绩效。

在安全方面，爱玛客有着一套成熟的风险管控体系。IFM 设施管理的主要问题有两个，一是预防与控制造成运行中断的重大关键故障，二是提升客户满意度与感知度，减少客户对设施管理的投诉，管理的难点在于重大关键故障与客户投诉时间发生的不确定性，无法提前预判。这其中是存在关联关系的：重大事故与小微问题之间存在关联关系，随着小微问题数量的下降，重大事故发声的数量也在随之下降，重大事故与一般事故和非事故性维修发声概率的比例约为 1:29:300。爱玛客致力于实现员工“零伤害”的目标，致力于保护员工、客户及工作场所环境免受伤害，整个企业的长期战略之一即为可持续的安全与风险控制，其愿景是不管服务于什么工作场所，首先确保“没有人受伤”。

2. 进阶合作伙伴

进阶战略合作伙伴分为三个阶段：基础性、主动性、战略性。这是爱玛客在合作中一直遵循发展的步骤。



例如第二个阶段里，我们致力于提供主动性的服务。每一个企业如果有一定实力的话，逐步都会建立一个一体化解决方案团队，这其中包括质量管理团队、质量评估团队、测量师、空间管理专家、能源专家等，这些人都不在一线，但是他们都是给客户服务的，即卓越运营团队。爱玛客现在国内有 35 个人，专门覆盖教育市场和医疗市场，他们对这些业态的特点进行研究，包括体系和标准化的升级，还有国际化创新的接轨。

3. 员工关怀

根据爱玛客的调研，物业管理行业的劳动力资源正在枯竭。从企业责任来讲，员工离职最大的原因在于感受不到尊重及认可。但在爱玛客，我们尊重每一位员工。管理层人员每七天就要在身边员工身上发现一件值得表扬的事，并亲口对员工进行表彰。

服务行业最重要的是怎么培训员工，由非一线的专业团队建立起一套服务标准和体系，由他们来维护团队。而一线的员工面对客户，每天给客户带来良好的服务体验，这是我们服务行业的一个要点，让员工既能体会到客户的重视，又能体会到公司的尊重。因为想要员工长期稳定发展，给予尊重比薪资待遇更重要。

在爱玛客，我们能够呈现出来的是全配套的服务，从安保秩序、环境清洁到行政服务、信息化等一应俱全，实际上客户体验到的还有我们服务中所附加的人文关怀、持续创新、安全保障、便捷性及舒适性，这才是学校应该重视的服务需求。★


·常来常往·
Q&A

【编者按】

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

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

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

主旨：

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

2、发布相关物业管理、技术服务、维修、绿化等帖子。

管 理：标准、智能、专业化能力的打造、推动和落地。

服 务：对新技术、新项目、新业态进行了解科普推广。

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

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

欢迎大家踊跃参与，提供素材。电子图片的分辨率不小于 300dpi。

邮箱：xyclcw@139.com.

Q 赵老师：防疫期间空调能用吗，应注意什么？

A 张跃国：防疫期间应该谨慎。相关技术人员应掌握空调通风系统的形式、架构、组成、服务范围或房屋等详细情况，并制订出相应的预案，明确突发情况的应对措施，检查整个空调通风系统的安全性和有效性，检查新风、排风、回风、冷热媒管道、空调通风设备及其相关供电与控制情况；应加强空调通风系统的巡检、监测管理和控制；风管、风口、空调通风机房等处应清洁无杂物，消除疫情扩散隐患。

空调通风系统开启运行前应对其过滤网、凝结水盘、表冷器、送回风口和其他部件内与输送空气相接触的内表面进行清洗消毒，疫情期间应每周对过滤网、凝结水盘、送回风口等部件消毒 1-2 次；过滤集尘部件需要更换的，应及时更换，被更换的集尘部件应密闭妥善处理。空调通风系统的清洗消毒应符合《公共场所集中空调通风系统清洗消毒规范》的规定。方可启用空调通风系统。视空调通风系统组成、类别、外窗及疫情发展采用不同的运行措施：

A. 全空气空调系统，应当关闭回风阀、严密封堵回风口，采用全新风方式运行；采用风机盘管（或 VRF 多联机）加新风系统时，新风系统应连续运行，且宜保持外窗一定开启度；

B. 无新风系统的分体空调或 VRF 多联机空调系统运行时，应保持外窗一定开启度；

C. 既无外窗又无新风系统的房间，应暂停人员在此停留和使用空调系统，在增设新风设施后恢复使用。

D. 当发现疑似或确诊病例时，应立即采取隔离、撤离措施，停止空调与通风系统使用，并应在属地疾控机构指导下，对空调通风系统进行消毒和清洗处理，符合规范要求后方可启用。



三春品鉴

玉兰花为我国特有的名贵园林花木之一，原产我国中部各省，现北京及黄河流域以南均有栽培。古时多在亭、台、楼、阁前栽植。现多见于园林、校园中孤植，散植，或于道路两侧作行道树。

玉兰花为亚热带树种，喜光而稍耐荫。较耐寒，北京地区可露地越冬。喜肥沃、湿润而排水良好的土壤。肉质根，不耐积水。先花后叶，花期 2 ～ 3 月。玉兰的繁殖可采用嫁接、压条、扦插、播种等方法，但最常用的是嫁接和压条两种。

玉兰花是中国人民大学校花，也为中国政法大学校花，亦为西南大学、西北大学、大连理工大学、江苏师范大学、西北工业大学校花。

玉兰花外形极像莲花，但并不同。盛开时，花瓣展向四方，具有很高的观赏价值；再加上清香阵阵，沁人心脾，实为美化庭院之理想花卉。玉兰。因其株禾高大，开花位置较高，迎风摇曳，神采奕奕，宛若天女散花，非常可爱。

寓意：纯洁、真挚代表人们对美好纯洁爱情的向往和真挚的友情追求。高洁：外形昂扬却不争宠，在人们心中代表高洁。

《玉兰》

（明） 睦石

霓裳片片晚妆新，束素亭亭玉殿春。
已向丹霞生浅晕，故将清露作芳尘。



携手战“疫”
护校平安

校园后勤物业人在行动

在疫情防控期间，为全面做好校园后勤防疫工作，无数物业人坚守岗位，挺身而出，无畏前行。他们针对防疫形势，不断提升防护举措，坚决做到守土有责、守土担责、守土尽责，为全校师生护好平安校园！

《中国校园物业管理》杂志向一线物业人致敬，推出【战疫特刊】，向大家讲述这些逆行的英雄。

【战疫特刊】

校园防“疫” 生乐不容辞

文 / 徐 放　于 艳

上海生乐物业管理有限公司服务于上海三分之二的公办高校、多所知名高中及教育类公众场馆，服务面积近千万平方米，服务项目过百，成为上海校园物业领域中最大的服务企业。抗击新型冠状病毒感染的肺炎疫情战甫一打响，公司便自上而下、各司其职，积极投身“战疫”中。在突然而来的新冠肺炎疫情面前，生乐人坦言，虽然有压力，但更有信心。这份从容和自信不仅源于对党的坚强领导的笃定，对国家发展的自豪，也厚植在生乐物业姓“教”的沃土中。生乐人始终牢记让“先生乐、学生乐，生乐，我们乐”的使命，顽强奋战在校园防控工作的一线，成为抗疫期间，校园里最美的逆行者。

反应迅速 精心部署 全力织牢校园防疫安全网

生乐物业在收到市教委、国资委等上级单位疫情防控工作的相关要求和通知后，第一时间组织落实，并立即制定了公司《关于做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控的通知》，下发至公司管理的各个项目部，明确应急处置的组织管理、责任分工和防控措施等。随着疫情的发展，公司又相继转发并落实上级部门关于疫情防控、复工复产等相关通知和要求，制定了《疫情防控预案》，组织编写了《新型冠状病毒防疫工作要求（试行）》企业标准，指导各项目部结合服务学校的特点制定针对性的《疫情防控工作方案》，落实防疫措施。



同时，公司成立了“疫情防控领导小组”，由党总支书记、董事长任组长，总经理任副组长，落实主体责任和一岗双责，并坐镇一线。公司各职能部门负责人、相关部门人员做组员，明确责任分工，安排部署疫情防控工作。公司党总支发动全体党员，成立“抗疫党员突击队”，在“疫情防控领导小组”的领导下，分工合作，确保各项工作落实到位，全力织牢校园防疫安全网。

各项目部也高度重视，纷纷成立物业防疫工作小组，千方百计保证在校师生学习生活环境的安全有序，也满足他们个性化的服务需求。

严防死守 共克时艰 坚决打赢校园防疫保卫战

1. 全面摸排 不漏一人

1 月 23 日起，生乐物业对所有员工动向进行深入排摸，员工范围包括全部从业人员，详细记录离沪员工的出行信息，自下而上严格执行零报告、日报告制度。公司行政人事部应用数据收集工具制作了扫码填报小程序，保证了数据反馈的及时性、准确性，实现了员工情况搜集的全覆盖。同时，认真执行“三个覆盖”“三个一律”的要求，统一向离沪员工发布返岗通知，通过微信群等渠道密切关注返沪员工及家人的身体情况，并提醒大家做好居家隔离观察。这些信息，每天会逐级上报，为打赢校园防疫保卫战，乃至上海防疫保卫战做出了贡献。

2. 群策群力 统筹兼顾

抗疫前期，由于春节期间产能不足，同时必须优先保障一线医护人员医用耗材等问题，生乐物业也遭遇了防疫物资紧张的尴尬处境。为了保证一线员工的防疫需要，生乐物业克服困难，多方筹集防疫物资，在多方积极努力下，截至 2 月底，共筹集到一次性口罩近 7 万只，一次性手套 3 万双、酒精、消毒（水）、体温计（枪）、护目镜、防护服等若干。为了保证这些有限的防疫物资能物尽其用，公司制定了按需分配的原则，做到两个“优先”，即优先保证直接接触性岗位员工的使用；优先保证发放给有留校学生较多的项目部使用。

同时，在上海市教委后勤保卫处的牵头下，生乐物业还主动请缨，勇挑重担，选调集结多名乐师傅员工，组成先锋力量，协助各高校安装消毒水发生器，以解决厂家安装人手不足的燃眉之急。

3. 群防群控 逆行冲锋

“疫情就是命令，防控就是责任”，疫情防控以来，生乐物业各项目部积极配合所在高校的相关要求，保安员们查验所有进出人员的出入证，并做好体温测量和登记，即使校长也不会被免检。而宿管员、保洁员、工程维修人员在进入各自的工作场所时，还要再次进行体温检测，体温正常，才能正常上岗。特殊时期，消毒成了保洁员最主要的工作内容，每天保证消毒三次，不论是门厅、楼道、电梯，还是门把手、饮水机、自动售卖机……保洁员们背着几十斤的喷壶，带着各色的毛巾，行走在校园的各个角落，既能大处消毒，也能细处杀菌。宿管员的工作则略显复杂，不仅要对楼内的公共区域开窗通风、为进出宿舍的学生测量体温和登记，还要帮不能返校的同学给小鱼小龟换水喂食、绿值浇水、寄送书籍衣物等。乐师傅们也在防疫期间干起了为留校学生分发饭食的副业，当然这是在他们一天当中的维修工作暂告一个段落时进行的。保安师傅则不论白天黑夜地坚守在校园的入口处，逢过必检。生乐人用自己的实际行动成为这个超长假期里，校园中最美的风景。

强化宣传 科学引导
弘扬校园防疫正能量

生乐物业充分利用微信公众号、微信群、网站等宣传阵地加强防疫知识宣传、挖掘校园防疫一线干部员工的先进事迹，提醒员工不造谣、不信谣、不传谣，凝心聚力抗击疫情，传递正能量。

1. 树立榜样 鼓舞士气

截至 2 月底，通过“生乐物业”公众号已推送“防疫日记”专题报道 10 篇，共挖掘宣传了 32 名一线干部员工的先进事迹，得到了市教委、学校甲方等的多方赞誉。这些人中有来自上海师大、华东理工和工程技术大学等项目部的党员先锋；也有来自海洋大学、电力大学、上海财大、上海版专等项目部的青年担当；有来自海事大学、民航学院、对外经贸、立信会计金融等项目部的中流砥柱；也有来自健康医学院、南汇中学、东方绿舟等项目部始终默默无闻的一线员工……



为学生送口罩

疫情虽然像一场突然而至的风暴，猝不及防，席卷而来。但在这场风暴中，为了师生的安全，生乐人愿意负重逆行，他们的故事每天都在上演，用自己平凡朴实的善良，守护着师生的平安。

2. 正向引导 消除恐慌

一方面，公司借助“生乐物业”公众号推送了《新型冠状病毒防护小贴士》《@ 广大师生 & 全体员工：新冠面前，让我们努力做正确的事》《打赢疫情防控阻击战：我们在行动》《支部是堡垒 党员是旗帜——致公司各党支部和全体党员书》《我是生乐人，面对疫情我承诺》《返程上班的你，请收下这份嘱咐》等引导性或倡议性文章，有方法、有措施地告诉大家正确认识疫情，防控疫情，提升大家战胜疫情的信心。另一方面，各项目部在所服务的高校楼宇醒目位置张贴了预防新冠肺炎的温馨提示，财大留学生公寓专门将温馨提示做成中英文对照形式，便于各国留学生更加直观地了解防疫知识，做好自身的防护，正向引导，消除大家的恐慌情绪，增强自我防病意识。

3. 未雨绸缪 有序复工

为了迎接春学期的开学，提前做好保障工作，也让一直坚守在岗位的同事们得以休息，一些中低风险地区的员工已陆续回到上海，有的已经结束居家隔离，有的尚在自我隔离期间，生乐物业也在严格贯彻集团《关于做好员工返岗复工疫情防控工作的通知》，加强对复岗员工的管理，填写《出勤人员每日健康申报表》。管理内容也延伸至员工家庭成员的健康状况、8 小时外的出入场所等。

在各项目部陆续复工过程中，生乐物业工会还为每名员工送去了一份防疫爱心礼包，内含口罩和消毒洗手液和一封慰问信，为员工战“疫”加油打气，也受到了广大员工的点赞与好评。

没有一个冬天不可逾越，没有一个春天不会到来。相信不久后，校园里又会是一片生机勃勃的景象。★

（作者徐放系上海生乐物业管理有限公司副总经理）

从严防疫　从强保障

明德物业厉兵秣马筑牢校园安全堡垒

文 / 姜之月

作为目前国内管理高校最多的物业管理企业，自新冠肺炎疫情爆发以来，明德物业挺身而出，校园业态各条线齐发力，全力保障校园安全，做好防控答卷。



校内消杀

强化防疫手段
贴心守护留校师生

明德物业高度重视校园业态的疫情防控，作为人流量较大的场所之一，校园更需强化防控手段。疫情爆发后，集团第一时间成立专项防疫小组，制定防疫及开学预案，并迅速筹备防疫物资，做到“手中有粮，心中不慌”。疫情肆虐期间，大部分学校正处于假期，且受疫情影响纷纷延期开学，但战“疫”没有假期、服务没有止息：假期留守校内值班的一线员工，每天按照部署定期进行全校区域的消杀工作；增加部分开放公寓、留学生公寓的值班人员数量；为留校学生配发口罩、酒精灯物品；严控校园出入人员，24 小时值守门岗；为学生设立临时饭菜接收点，无接触存放，即保证学生饮食，又安全卫生……

一次次周密部署、一天天彻夜未眠，明德人兼顾防疫工作与常规校园服务，始终坚守岗位、奋战一线，提前做好校园设施检修，提前安排校园公寓、楼宇等区域灭菌消毒，严防严控、不留死角，为即将到来的开学做足准备。

编写行业防疫指引
为物业人提供操作参考

防控疫情是一场专业与病毒较量的战争，如何实现学校物业管理区域疫情防控的体系化、科学化、精准化和实效化，如何充分运用标准化工具来抗击疫情，为广大奋战在一线的高校后勤及物业管

理行业从业人员提供科学、规范、适用的操作指导，成为亟需解决的问题。

1月26日，明德集团成立党委书记、董事长刘德明为组长的新冠肺炎防控工作调度小组，夜以继日编写《明德集团新型冠状病毒疫情防控物业服务工作指引》，确保各业态、各项目科学防控，高标准、高效率完成防控工作。该指引得到了山东省住建厅的高度认可，山东省物业管理协会、武汉市物业管理协会、河北省物业管理协会、内蒙古物业管理协会、深圳市物业管理协会等推广。

为应对学校开学，明德物业编写了一份完整的学校物业防疫工作指南：《学校物业新冠肺炎疫情防控工作指南》，结合明德物业学校物业服务实际经验，坚持理论与实践相结合，将优秀的物业服务管理经验传授给各个学校物业服务中心。目前，本指南已经免费发放到明德集团服务的学校，得到了广大学校的认可，为学校的防疫工作提供了切实可行的指引。

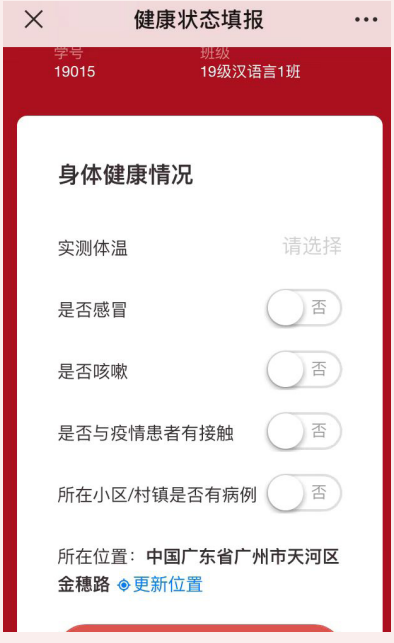
期间，明德集团还积极响应中国物业管理协会的号召，承担编写了《高校物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引（试行）》，目前该指引已在中国物业管理协会正式发布，为全国高校物业疫情防控工作提供参考。





行业防疫指引





学苑管家 APP“健康自查”

依托数字化 构筑“科技防护墙”

站在校园防控的第一线，疫情发生以来，明德物业快速响应，在做好基础消毒工作，将疫情防控落到实处的同时，积极借助科技的力量，为即将返校的师生构筑一道“科技防护墙”，为师生的健康平安保驾护航。

明德集团响应国家号召和疫情防控工作精神，制定了“数字化校园防疫解决方案”，并全力推出“数字化校园防疫系统”，采用智能硬件方式测温，可以实现智能测温、健康打卡、高温预警、健康登记、健康档案、健康报表、数据





为高校及协会捐赠物资



济南大学开学准备

上报、消息推送及访客管理等功能，全面保障校园安全；依托自主研发的学苑管家小程序，以细致周到服务，为师生提供疫情信息共享、报事报修、失物招领和一键客服等“无接触服务”，为夺取防控斗争胜利贡献平凡的一份力量；推出“健康日报平台”，协助高校做好师生、员工的个人健康状况日报工作，建立师生健康档案，更好地防控新型冠状病毒肺炎疫情。

守望相助
筹措物资驰援多地高校

明德集团作为中国教育后勤协会物专会的秘书长单位，始终心系各地高校防疫情况。2 月 7 日，曲阜师范大学理事会常务理事、济南校友会副会长兼秘书长、明德集团董事长刘德明先生向母校曲阜师范大学孔子教育基金会定向捐赠疫情防控应急物资，包括口罩 10000 只，医用手套 15000 双，高浓度酒精 1500 斤以及消毒液 1000 斤等，助力母校做好疫情防控工作；2 月 10 日，明德集团通过中国邮政发往武汉市红十字会一批应急疫物资，定向捐赠湖北省高等学校后勤管理研究会，包括医用手套 20000 只，喷壶 1000 个，药品 400 盒等；2 月 20 日，明德集团筹措并捐赠安徽高校后勤协会物专会的物资发往合肥，包括医用手套 10000 双，喷壶 1000 个，84 消毒片 30000 片等……

近日，明德物业相继收到安徽省高校后勤协会物专会的捐赠证书及湖北省高等学校后勤管理研究会的感谢信，均感谢明德物业在疫情紧急、物资匮乏时刻的暖心援助、无私捐赠。

凝心聚力
为学子返校保驾护航

随着疫情防控形势逐步向好，开学即将拉开帷幕。连日来，青海师范大学、青岛大学、曲阜师范大学等各校园服务中心纷纷对开学复课进行详尽的实景模拟演练，主要包括教职工驾车入校测温、教职工步行入校测温、学生入校晨检、学生上课检测体温异常、学生宿舍晚检发现异常、教师上班发现异常等。济南大学、南京农业大学、华北理工大学等服务中心集中对校内设施进行摸排修检，积极稳妥地做好返校复学的筹备工作，抓细、抓严、抓实学校复学准备，切实守住校园净土保障师生健康安全。

接下来，明德物业会继续落实开学清单，不断提高自身防疫防控技能，为学校开学第二阶段工作奠定基础，确保开学后安全保障工作万无一失，当好守护卫士，做好学苑管家！★

（山东明德物业管理集团供稿）

凝心聚力同战“疫” 多措并举筑牢校园防疫墙

文 / 刘君彬 李淑萍



厦门大学

自新冠肺炎疫情爆发以来，作为校园防控第一线的后勤集团学生公寓与环境服务中心（以下简称“中心”）和南强物业服务有限公司（以下简称“公司”）快速反应，积极应对，严格落实学校疫情防控工作方案，持续奋战在后勤保障和战“疫”一线，在守护留校师生生命安全和身体健康的同时做好迎接师生返校的准备。

高度重视 加强统筹部署

1 月 23 日，后勤集团召开防控新型冠状病毒感染肺炎防控工作专题会议，传达部署学校疫情防控工作的会议精神。中心和公司随即召开疫情防控工作布置会，结合实际部署疫情防控工作，要求每个部门、每个员工紧密配合，群策群力、联防联控，严防疫情输入校园；成立防控新型冠状病毒工作领导小组，明确目标任务，细化责任清单，确保防控工作落到实处；制定详细的防疫方案，确保防疫工作扎实有序推进。

疫情初始，中心和公司未雨绸缪，抢购了一批防疫物资，同时积极向学校争取防疫物资支持，保障了疫情防控和后勤服务工作的顺利开展。加强人员管控，对所有员工的健康、动向等进行全面摸排，坚持严格落实“日报告”“零报告”制度，确保防控全面到位。对上岗员工实施体温检测，杜绝带病上岗，上岗必须佩戴口罩。

凝心聚力 筑牢防疫堡垒

疫情当前，责任在肩，中心和公司的党员干部和党员同志强化使命担当，带头坚守岗位，以实际行动率先垂范，让党旗在疫情防控一线高高飘扬。

分管中心和公司的后勤集团副总经理刘君彬多次深入一线检查指导疫情防控情况，推进疫情防控各项工作落细落实落到位，同时看望慰问一线的干部职工。

公寓党支部携手与学校资产后勤事务管理处教职工党支部共建，组成党员志愿服务队，每天上下班高峰期到思明校区大南校门、群贤校门、白城校门三个校门轮流值守，协助校门安防员做好进出校门人员的体温检测和证件查验工作。南强物业党支部党员、公司青年文明号志愿者积极参与思明区海韵北区、巡顶司社区，集美区上塘村下村，湖里区湖边社区等公司住宅项目和所居住社区疫情防控工作，协助社区做好进出人员的体温检测、登记。

公寓党支部和南强物业党支部积极响应学校号召，组织发动党员和职工群众捐款，以实际行动支持疫情防控工作。中心和公司的职工纷纷踊跃捐款，累计捐款近 10 万元。公寓支部党员钟慧斌说：“看着各类报道，我感同身受，我能做的只有做好本职工作，这只是我的一点心意，希望湖北的兄弟姐妹能早日战胜疫情。”

加强宣传 引导科学防疫

打赢防疫阻击战，科学防疫是关键。中心和公司持续组织员工开展防疫培训，提升员工防疫技能。为了避免人员聚集，培训工作由各部门、项目分别组织开展，利用微信群、公众号、手机 APP 等平台，通过岗前一课、现场、网络、文件传阅等多形式，对一线员工开展内容丰富、务实有效的防疫培训，并邀请专业医护人员现场指导，实现线上线下交叉式培

训，引导员工正确戴口罩及洗手，掌握相关操作标准及方法，确保规范操作。同时，加强在岗员工的关怀工作，引导员工正确面对疫情，增强自我防护意识，减少外出活动，保持良好身体状态，增强抵抗力。

在学生园区、教职工住宅区张贴《致全体教职工、业主的一封信》《关于进一步加强新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的通知》等宣传页，引导师生员工相信科学、依靠科学，注意个人卫生，勤洗手、常通风，不信谣、不传谣，沉着应对、积极防疫。



检测出入校人员体温

落细落实 织牢防疫安全网

校门、学生宿舍、校园环境等是校园疫情防控的重点，中心和公司精准施策，抓严抓细抓实各项防疫措施，织牢织密校园疫情防控网。

按照学校要求对校门实行最严格的管控，尽全力守好学校防控的第一道关卡，为各校门安防人员配备口罩和酒精，配合学校保卫处做好校门防控工作，加强各校门的管理，禁止无关车辆、人员进入校园，并检测出入校人员体温，同时每天对各校门岗亭进行两次消杀。

对校园环境开展全方位消杀清洁。组织对学生宿舍、办公场所等人员密集区域进行消毒清洁，同时对公共厕所、垃圾投放点等环境隐患区域开展卫生整治和消毒工作，进一步降低安全隐患，在垃圾投放点放置专用垃圾桶回收废弃口罩，防止废弃口罩二次污染。

坚持对学生园区进行消杀，严格学生宿舍门禁管理。对学生宿舍楼道、走廊等公共区域及一站式修读区进行消杀，其中公共浴室、公共卫生间等重点部位每天消杀两次，电梯轿厢每天消毒三次，特别是做好按钮、学生门禁刷卡机等易接触部位的消毒工作。此外，严格学生宿舍门禁管理，坚决严防外人进入学生宿舍区域，每日对提前返校同学进行严格登记，同时对进出宿舍区域的每位同学进行体温测量。



全方位消杀清洁

教工住宅物业部每日做好教工住宅区楼栋门把手及垃圾点位、分类垃圾桶、雨污水井消杀工作。根据学校要求，还承接了住宅区新增电梯的日常消毒工作，并按学校、居委会要求对居家观察住户进行上门收垃圾服务。

针对新冠病毒有可能通过粪口传播这一研究发现，公司和中心联合起来，对校内化粪池及污水管网进行全方位排查，对堵塞的管道开展排污清淤作业，运用污水疏通车对化粪池及污水管网进行疏通、清洗，使排污管保持畅通，并对管网局部区域进行重点消毒，防止病毒通过下水管道进行传播。

随着疫情形势的逐渐向好，中心和公司将继续落实学校的工作部署，在持续做好疫情防控工作的同时，进一步完善师生返校后公寓、教学楼、运动场馆等重点区域疫情防控预案，筑牢校园安全防线，为打赢疫情防控阻击战做出后勤人应有的贡献。★

（刘君彬系厦门大学后勤集团副总经理
李淑萍系学生公寓与环境服务中心办公室副主任）

中航物业助力南科大全面战“疫”

文 / 陈常燕

疫情发生以来，在南科大校园服务办统筹组织下，中航物业南科大项目快速响应，制定专项应急预案并建立防疫专项沟通微信群，确保疫情防控工作得到快速全面的落实，得到了南科大师生的一致点赞。

员工管理 全面排查

按照高校事业部要求通过信息化手段，对返乡途径及逗留武汉员工 19 人进行每日追踪《中航高校员工疫情档案卡》，建立信息填报微信群，实时更新每日健康数据。

返深隔离情况跟进，按学校要求，外地返深员工自行隔离 14 天返岗，每日进行体温检测，记录健康情况；对校内在岗员工，配备防护物资，每日检测体温 2 次，为消杀、消毒小组成员，配备防护服、护目镜、口罩以及医用手套、消毒喷雾器等。

及时培训 储备物资

为应对疫情，针对新型肺炎预防消毒等进行专项培训 9 次，专项会议 7 次，发布疫情相关通知 9 份，同时，迅速组织人员通过各种渠道紧急采购消杀、防护工具，按照防控工作部署及时投入使用做好员工安全防护；上下班对员工进行体温检测，提醒员工尽量减少外出，勤洗手做好相关防范工作；每天定时对办公室及各岗位物品进行清洁消毒，引导员工养成良好的卫生习惯，提高防疫意识及自身抵抗力。

为员工发放防护口罩，要求岗位员工必须佩戴口罩，保障自身及他人安全，目前，南科大项目紧急采购一次性口罩 4000 枚，额式体温计 12 支、护目镜 15 副、酒精 53 瓶、消毒粉 100 包，防护手套 200 副，已按照防控工作部署，及时投入使用。

滚动播报 消毒升级

春节期间共发布疫情相关通知 9 份，每日群内滚动播报消杀工作开展情况，并得到校内师生的点赞。

结合校园特点，将消毒工作升级：要求保洁中心每日对电梯轿厢、洗手间等公共设施进行专项消杀工作以及不低于两次的消毒工作；对电梯按键、门把手快递柜、售卖机、门把手等可能接触较多的设施循环消毒达到 4 次以上，做到循环消毒擦拭，保障消毒到位。

隔离房准备 严阵以待

在二期 17 栋学生宿舍配合完成 300 间隔离房保洁、消毒及物资摆放等工作；布置隔离室并对房间内设施设备进行全面检查，保障水电无异常；对隔离区各楼层公共区域卫生进行清洁和常规消毒，每天 2 次对公共区域清洁消毒，以及电梯擦拭；隔离区设有警戒带、取餐点，并安排专人为隔离人员送餐；校医每日



两次对隔离人员进行身体检查；在隔离人员情绪不稳时，物业人及时开导安抚。

公寓管理 杜绝隐患

为了加强对教师公寓区的管理，学校第一时间明确公寓区的疫情防护要求，建立线上密切联系，张贴宣传公告，做好科普宣传，总务与空间办公室逐一了解住户情况，组织所有住户认真填写《人员询问卡》严格做好排查工作。

教师公寓是疫情期间校园里人群最密集、人员最集中的地方，为了加强教师公寓区的住户管理，配合学校建立线上密切联系，张贴宣传公告，做好科普宣传，并逐一了解住户情况。1 月 31 日，为了有效保证信息保密和工作严谨性，南科大项目总经理付存刚组织区域经理和部门经理 6 人配合总务空间办公室对教师公寓 1-6 栋住户进行信息登记，上门前从防护、测体温到上门登记、收表，都做了具体和严肃的要求，对未在家和联系不上的老师逐个进行跟进记录，截止 2 月 2 日在校住户均已登记。★

（作者系中航物业南方科技大学项目副经理）

众志成城筑防线 共克时艰战疫情

浙大求是物业疫情防控工作纪实

文 / 洪雅文

1 月 20 日，腊月二十六，突如其来的新冠病毒肺炎疫情打破了大家迎接新年到来的喜庆氛围，引发社会广泛关注。浙江大学后勤集团第一时间敏锐地察觉到事态严重性，迅速反应并启动防控部署，将疫情防控工作作为当前最重要的工作来抓，强化底线思维和责任意识，确保上级精神传达有效，信息报送准确及时，应急处置有序到位，全力抓好疫情防控工作。确保了三个到位，即后勤员工教育管理到位，服务场所安全措施到位，后勤服务保障工作到位。

“治疗一线在医院，防控一线在物业”，浙江浙大求是物业管理有限公司所属于浙大后勤集团，是浙江大学全资校办企业，浙大求是物业在这次战“疫”中，结结实实地打了一场硬仗。

迅速建立疫情防控网 果断制定防控措施

浙大求是物业近百个在管项目分布在杭州、海宁、湖州、宁波、温州、台州等地区，有住宅、医院、校园、园区等项目类型。疫情期间，各项目部全力以赴与时间赛跑，积极做好疫情防控，精准发力做好服务保障。

1 月 22 日，求是物业就下发了疫情防控 1 号通知，下达了“严防死守”的命令，及时劝阻尚未返乡人员，对员工个人防护、服务场所消杀、防控管理等提出了明确的要求，并组建了公司、事业部、项目部三级防控网络，确保每位员工都能第一时间知晓防控信息。

1 月 24 日求是物业成立了疫情防控工作领导小组和信息报送小组、应急保障组、宣传报道组等工作小组，发布《浙江浙大求是物业管理有限公司新型冠状病毒肺炎防控应急预案》《浙江浙大求是物业管理有限公司新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作实施方案》等相关方案，自上而下，全面部署，快速推进防疫工作，自疫情开始至今，求是物业制定并发布紧急防范、封闭式管理、防疫指引、复工指引等相关通知 10 余个，通过强化组织指挥、员工管理、物资保障、业主联动、暖心服务、安全复工等举措，全方位保障落实疫情防范工作，指导疫情期间各项目工作的有序开展，筑牢了疫情防控的安全防线。

兵马未动粮草先行 长远谋划筹备物资

求是物业项目多、分布广，由于疫情爆发突然、蔓延快速，且春节期间因供应商不开工、交通管制、快递停发等多方原因，使抗疫物资采购成了非常棘手的问题。

要保障服务场所安全措施到位和员工的健康安全，首先一定要有充足的物资储备，为此在疫情消息刚刚披露时，求是物业疫情防控后勤保障组就开始通过各种渠道储备各类防疫物资，全面确保物资供给，并在采购到货后的第一时间分送各项目部，及时发布口罩、消毒药水的使用技巧和相关知识，确保防疫物质充足及有效使用。

截止目前已发放口罩超过 5 万个，防护手套 28000 只、防护服护目镜 400 套、消毒片 5000 瓶、消毒剂 620 桶、测温仪 200 个，酒精 1200L 等，共计 50 余万元，另购置储备周期已超过半个月，全面确保了公司尤其是疫情重点区域台州、温州等项目的物资供给。

全力以赴多措并举 精准发力做好保障

护校如家，守好一方“责任田”

为有效切断校园内病毒传播途径，守护安全校园，浙大后勤物业服务中心对放假后的所有区域地毯式消毒清洁，每天持续做好辖区内的防疫消毒工作和相关防疫知识的宣传、张贴工作，将师生员工的生命安全和身体健康放在第一



（图 1） 物资筹备

位。浙江大学玉泉校区校医院目前为西湖区指定的对外开放的疫情隔离点之一，物业服务中心严格做好员工的防护及院感培训工作等，严格做好校医院内的日常消杀工作，为彻底防御病毒，校医院保洁人员每天要对每一个门把手、每一段扶梯进行全面消毒。

勇担重任，助力打赢“防疫战”

求是物业各医院项目部根据医院要求，做好物资、人员等各项应急准备。所有员工戴上口罩和手套，按院感要求做好标准化终末清洁消毒；对自助挂号机、门诊公区、走廊、自动扶梯等公共场所进行严格消毒，做好记录，确保执行到位。个人防护方面，加强对员工院感知识培训，不断普及正确的洗手方法，将现场教学和实践操作结合，将手卫生的重要性传递到位，确保员工学懂、弄通，落实。

自 1 月 27 日开始，浙大一院之江院区发热门诊正式开放，成为全新的浙大一院防控新型冠状病毒感染的肺炎集中救治医院，求是物业浙大一院之江院区项目部干部职工毫不退缩，接受挑战，奋战在一线，为医护人员做好后勤服务和保障工作，和院方一起，携手共克时艰。

之江院区原本是综合性医院，现在改为新冠患者的定点隔离医院。定位的调整带来的是房间布局的变化，工程部团队花了一周时间，以每天一层的速度完成了 2 号楼的改造，将医院房间隔成清洁区、隔离区、缓冲区、半污染区和污染区。同时还要负责安装门铃、支架、临时插座、窗帘，组装床铺等零碎的突击性任务。浙大一院之江院区工程部经理殷玉同说，“5 号楼 4 楼开业时，洗澡的地方都没有，我们连夜将男女厕所隔开，安装热水器。”为了达到空气消毒的标准，想尽办法，按要求安装空气净化器。在高强度的工作压力下，一个员工顶多个岗，工作 48 小时休息一天。



图 4 协助医护穿戴防护隔离服

除了病房改造，动力运行组需要对动力运行系统机房进行两小时一次的常规巡检，并做好出入口的消杀工作。综合维修组负责零星维修工作，满足院方的各类维修需求。

细节取胜 织牢严密“安全网”

除了距离疫情最近的医院项目部，求是物业各小区、园区项目部也积极做好疫情群防群控工作，对每一个细节没有丝毫懈怠，守护好求是家园，织牢“安全网”。保洁和绿化工人做好环境卫生及消杀，早晚对小区内部、公共通道、楼道、垃圾投放点、人行道闸等公共区域加强消杀工作，及时记录清洁消毒进展情况。为避免交叉感染，对电梯轿厢、大厅等重点区域增加了消毒频次，并给单元门把手进行消毒。在电梯按钮处摆放抽纸供业主使用。同时，门岗人员严控出入，保障小区安全。

据不完全统计，疫情期间，求是物业小区项目部门岗测温日均 6250 人次，发现疫区返回等问题报告社区累计 131 人次，督促居家隔离累计 421 人次，为居家观察业主提供服务累计 379 户。

求是物业园区项目部也在接到复工通知后第一时间制定详细的疫情防控方案及消杀工作标准。中控科技园项目部办公室管理人员现场参与防控及消杀工作，对园区所有公共区域和重点区域进行全面细致高频的巡查消杀，对电梯按钮、门把手、门禁按钮等人手接触频次高的物品进行 2 小时消杀一次。另外，项目部对园区地下室及部分区域防火门张贴封条，对园区道路进行隔离，增设防疫情垃圾桶及隔离室。在测温点搭建帐篷、临时快递交接点及提前安排检查人员，对复工期间流程进行培训和演练。

党建引领 + 疫情防控 八方力量共克时艰

一面党旗，就是一个战斗堡垒。在疫情防控工作中，有一批浙大后勤人，他们奋战在没有硝烟的战场上，义无反顾，使命必达，他们有一个共同的身份：“共产党员”，他们身先士卒，冲在一线，抱着“我带头干，大家就不怕了。”“哪里缺人我可以上！”的共同信念，成立起“支部突击队”，面对疫情防控需要，“收到！可以的！没问题！”是浙大后勤众多党员干部们的回复，他们不畏艰险，在疫情防控一线不辞辛劳，带头坚守。

此次疫情对医院项目的防控和保障提出了巨大的挑战。疫情突发又正值春节时期，浙大一院之江院区项目部因人员紧缺，在浙大后勤内部紧急招募志愿者。浙大后勤从来都是一个团结的集体，各单位上下一心，由后勤集团党委牵头，各党支部积极响应号召，发动集团内部各单位的力量对医院项目进行大力支援，短短两天时间就组建起了 49 人的抗疫支援第一梯队，截至 2 月 26 日，短短一个月内已有求是物业其他项目及浙大后勤集团各单位共 700 多人次参与了医院项目部的支援。这些志愿者中有会务工作人员、有通信邮政人员、有水电保障人员、有校内保洁人员、有食堂工作人员、有幼儿教师……这些人年纪不同、岗位差异大，却纷纷主动请缨，逆行而上，展现了浙大后勤人的责任与担当。大疫有大爱，逆风有行者。

面对疫情，浙大后勤构建的“党建



浙大后勤党员突击队

引领＋疫情防控”的工作模式，充分发挥了党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，全体党员干部职工以饱满的工作热情、扎实的工作作风战斗在防疫第一线，积极承担起抗疫的责任，让党旗在防控疫情斗争第一线高高飘扬，是旗帜更是信心。

暖心服务尽显温度 关爱员工有序复工

疫情虽然无情，但贴心的后勤服务却可以暖人心。求是物业各小区、园区项目部除积极做好防范知识的宣传及隔离防疫工作，还针对业主所需，应时开展个性化的暖心服务。业主不方便外出，物业人员替业主跑腿买菜、买药，送快递、外卖等上门；在使用频次较高的电梯按钮旁摆放抽纸供业主使用；给居家远程上课的学生族打印学习资料；帮助隔离业主、孤寡老人采买生活必须品，疫情期间业主在线买菜成为主要采购方式，然而，孤寡独居老人不会用智能手机，外出买菜成了难题。在社区与业委会的多次沟通下，求是物业工作人员与业委会一道前往蔬菜批发市场挑选新鲜胡萝卜、大白菜、小青菜、土豆、小葱上百斤，分装成袋，低价派送给小区老人，老人们非常感动。

疫情期间，面对不断升级的防控任务，求是物业及时向业委会建言发动小区业主志愿者加入防疫工作，积极配合政府，打通业主端与物业端的联动，大力开展轮岗执勤和疫情宣传等工作，群防群治，得到了业主们的大力支持，也得到了业主们的认可和情谊。疫情期间，口罩、一次性雨衣成了稀缺资源，业委会纷纷向物业管理处捐赠口罩、消毒液、湿巾、护目镜等防疫物资，他们用这种方式感谢物业人员日夜坚守，只为业主守住家园，守住生命健康。

一线员工是战胜疫情的关键性力量，求是物业发布非常时期非常岗位特殊激励政策，全面落实员工加班补贴、全面确保员工防疫物资供给等。派专员对医院项目员工进行培训和心理疏导，消除思想包袱，关注关心员工思想动态和生活所需。公司领导除了受管制无法进入的项目外，其余项目一个不落的去走访慰问，为员工送去水果、牛奶等慰问品，感谢员工们放弃阖家团圆，坚守一线岗位的付出，叮嘱大家做好个人防护，确保自身安全。针对部分员工老家偏远，没有公共交通无法返岗的问题，求是物业协调组织了公交公司，派专车前去接回员工。

在这场疫情防控战中，求是物业付出了辛劳和汗水，也同时得到了社会、政府的关注，赢得了甲方和业主的信任，激发了员工对于工作的热情和成就感。截至目前，求是物业各项目部已收到抗疫表扬信 19 封，锦旗 2 面。可以说这是一次全面接受检阅，增加客户粘性，提升品牌价值的有利时机。

疫情在前，重任在肩，后勤人责无旁贷，必将勇挑重担，冲锋在前，敢于奉献。接下来，浙大求是物业将一如既往站好每一班岗，以专业的服务水平、高效的执行能力，众志成城，在防疫保卫战的大后方贡献力量，直至完全战胜疫情为止！★

（浙江大学后勤集团供稿）



暖心物业服务

迎春花开 北外后勤慎终如始防疫情

文 / 潘华珍 李海军

阳光明媚，迎春花开，北外校园的角角落落透露出春的气息。在春节和寒假期间，面对突如其来、严峻复杂的新型冠状肺炎疫情形势，后勤管理处认真贯彻落实学校党委和行政决策部署，将在校师生生命安全和身体健康放在第一位，守土担责、守土尽责，顶住人员少、任务重、责任大的挑战，为备战开学季奋战在校园防控工作一线，艰决打赢校园疫情防控阻击战。

疫情就是命令 建立健全疫情防控工作体系

学校高度重视校园疫情防控工作，学校领导亲临学生公寓和学生食堂，一线指挥后勤防疫工作。后勤管理处积极响应学校部署，紧急召开防控专题会议，成立后勤疫情防控工作小组，制定《关于做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作预案》，统筹部署六个中心的防控工作。随着疫情变化和防控要求升级，领导班子多次组织召开疫情防控会议，及时调整防控预案，精细规划、全面布局，落实属地责任，做细后勤防控关键环节，确保各项措施落地见效。党员干部放弃休假连续奋战，甘于奉献、勇于作为，在疫情防控实际工作中彰显共产党员的忠诚与担当。各中心领导带头坚守岗位、主动作为，在人员少、物资紧缺的情况下迅速启动防控机制，扎实筑牢校园疫情防护屏障，确保防控工作科学有序进行。后勤全体员工众志成城、勇于担当、坚定信心，共同打赢疫情防控阻击战。

防控就是责任



抗疫期间校园

守责担责学生宿舍第一道门

宿舍管理中心和外事服务中心班子成员全部到岗指挥防疫工作，周密布置、严防死守，采取有效措施积极应对各种突发情况，确保学生住校安全。党员同志用行动诠释不忘初心，冲在一线、干在一线，守在学生宿舍的第一道门，充分发挥党员先锋作用。中外学生公寓及时启动监测体温、出入登记等应急机制，值班员详细询问每名学生的个人信息及行程，耐心解决学生的实际困难。面对出现发热的学生，值班员没有畏惧和退缩，严格按照预案执行，把更多的关爱和安慰传递给学生们。保洁员对楼内公共区域每天至少消毒 2 次，对学生寝室每天消毒一次。同时全力保障留校住宿学生的生活需求，保障公寓楼内的浴室、电茶水炉、洗衣机、微波炉等设备设施维持正常运行。留校留学生及专家来自多个国家，有的留学生对我校防疫工作不理解或不配合，尤其是对于到房间里消毒、测体温有抵触情绪，服务人员不厌其烦的为其讲解防疫工作的重要性，使之配合防控工作。

服务就是使命 保障保证餐饮安全及时供应

突发的疫情打乱了饮食服务中心的原有供餐计划，针对需求及时调整供餐时间。除夕前后留守的员工有限，管理干部主动下沉一线支援，他们舍弃与家人团聚加班加点连续作战，为留校师生做好一日三餐服务。为了避免人员聚集，取消堂餐，免费提供餐盒。加强员工监管力度，坚持严格的晨检健康制度，严格按生产流程和操作规定，杜绝采购和加工野味、水发品等原材料，保证食品原料卫生安全，对公共区域、电梯、门

把手等设施设备进行每天三次消毒。6 名党员积极发挥先锋模范带头作用，承担为隔离学生、执勤保安和战斗在防控一线的工作人员送餐服务。在防控初期，很多蔬菜食材是难以买到的，饮食服务中心在现有条件下想尽一切办法变换花样满足学生供餐，正月十五为同学们准备了免费的元宵。

岗位就是职责
保洁保护校园环境整洁有序

在时间紧、人员少、防控物资紧缺的条件下，为确保消毒工作有效进行，物业中心对一线消毒员工紧急进行技术培训和安全防护指导，对校园公共区域，包括校内电梯、开放性活动室、开放型公共卫生间、18 栋家属楼出口处、家属区 140 个生活垃圾箱、东校区 50 个果皮箱、300 平米渣土场及垃圾清运车、留守员工宿舍区、厨房等进行每天 2 次的消毒作业。很多时候由于消毒空间多，员工要背着消毒水连续工作 10 多个小时。除夕开始，楼宇保洁员进入“战时”状态，随时响应工作部署，对会议室、楼内公共区域、电梯间、卫生间、开放学生自习室、学生服务中心等进行每日 2 次消毒并进行通风，会议话筒等会议常用物品一律做到先消毒、后使用。在电梯内设置专用按键纸巾，在东、西校区大门口分别设置“废弃口罩回收专用”垃圾箱，科学规范防控，防止出现污染传播。

规范就是科学
奉献在防控前线的“逆行者”

每天清晨，为校医院做楼宇保洁消毒的两名经验丰富的保洁员出发了，她们穿过寂静空旷的校园走向工作岗位，每天早晨 7 点就已经开始第一轮工作，对校医院楼道地面、楼梯、所有的门把手、卫生间，以及所有伸手可触的台面等进行消毒处理。而且每间隔一小时她们就要重复消毒一次。她们严格按照校医院的规范开展消毒，一天不知上下多少台阶，擦过多少台面。为了学校疫情防控工作的顺利开展，后勤管理处全力做好校医院疫情应急用车保障。司机师傅严格按照规范做好车内消毒，并按照防护规范，不畏辛苦和风险，穿着严密的防护服，承担转送校内发热病人去定点医院发热门诊筛查的任务。

管理就是到位
抓实抓细设备设施运行保障

为做好校园封闭管理工作，后勤管理处紧急组织人员施工，完善西校区宾馆、建设银行周边和东校区家属区隔离环境栅栏。校园封闭管理对后勤服务而言是一场综合考试，做好水、电、气、暖等的运行管理工作也显得格外重要。动力中心及时处置和维修学生公寓浴室，解决学生洗澡问题。积极协调邻里家放气阀工作，为居家的老人解决暖气不热问题。商贸服务中心关闭空间较小的棠棣服务部，开放 8 号楼地下超市，紧急召回员工和商户，想方设法疏通货源，满足留校师生的日常用品服务。在紧张的防控时期，新鲜水果难以采购，商贸服务中心一切以服务好学生为宗旨，建立微信订货群，提供个性化物品需求购买服务，基本解决校内师生的购物问题。物业管理中心紧急抢修东院八号学生楼五层下水管线破裂和塔楼职工宿舍化粪池外溢。连续的几场大雪，给校园防控工作带来压力，后勤员工及时清扫校园主干道，为校园留守师生保障道路畅通无阻。



抗疫期间清扫积雪

疫情终将过去，春天必将到来！北外后勤系统守土担责、守土尽责，将疫情防控工作抓细、抓实、抓到位，党员干部带头示范，用实际行动诠释初心，用冲锋在前践行使命，为抗击疫情守护平安校园，迎接师生正常开学努力奉献，奋战不懈！★

（潘华珍系北京外国语大学后勤管理处党总支书记，李海军系北京外国语大学后勤管理处物业管理中心常务副主任）



校园环境消毒保洁员工

守初心担使命 众志成城抗疫情

浙师印象多举措积极应对新冠疫情

文 / 吴佩芬

面对新型冠状病毒疫情，为全方位保障员工及客户的生命安全和身体健康，浙师印象高度重视，迅速行动，将此次疫情防控工作作为当前最重要的一项工作来抓，全面贯彻落实省、市、学校关于疫情防控工作的重要指示精神及工作部署要求，积极应对、认真防范，制定各项应急措施和工作方案，要求党员、干部迎难而上、勇于担当、敢于作为，做好疫情防控后勤保障各项工作。

高度重视 强化组织

根据学校和集团疫情防控工作部署，浙师印象在第一时间成立疫情防控工作小组，研究部署防疫工作，制定疫情防控工作实施方案，制定《浙师印象新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作规程》和《新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控应急预案》，明确各分公司、部门工作职责，层层落实工作任务；严格落实值班制度，密切注意疫情防控进展，并安排专人负责对所有员工情况进行信息收集和上报工作；形成班子总负责、下属各分公司各部门齐抓共管、全员参与的疫情防控工作格局，党员干部更是带头确保落实好各项疫情防控要求，积极参与各项防疫工作。

立足防控 加强管控

根据省、市、行业协会文件精神和学校疫情防控工作要求，浙师印象迅速行动，建立人员数据库，通过微信、电话积极排查所有员工相关信息，询问员



工身体健康状况，全方位开展疫情防控各项工作；对外地返工人员及密切接触者进行监控，及时上报信息；建立并落实疫情日报制度，做到数据精准化；确保所有人员电话 24 小时畅通，能及时联系到位；要求从严、从细、从实落实好预防传染的各项工作；充分利用电话调度、微信、钉钉工作群、项目宣传栏等形式及时传达相关疫情防控信息、行业最新疫情防控工作要求，同时关心问候每一位员工的状况并做好记录；各部门上下联动，整合资源，开展晨会，加强员工培训，要求各项目做好每一位员工的安全教育工作；积极引导员工不轻视、不恐慌，不信谣、不传谣，科学防疫。

积极调配物资 全力保障安全

浙师印象各分公司、项目部积极组织力量，多渠道筹备口罩、手套、消毒液、温度计等防控物资，全力保障一线职工作业安全。据统计，累计发放一线员工口罩约 8 万只，购买防疫物资近 40 万元。

积极应对 狠抓落实 多措并举

围绕当前疫情形势，浙师印象结合实际，针对物业和餐饮部门重点岗位开展疫情防控工作的专项培训，强化员工作业操作规范流程；根据学校相关指示，及时调整校园项目开学各项准备工作；积极组织员工加强对办公楼、道路、厕所等公共场所环境卫生消杀工作，做到日常通风换气，保持室内空气流通；对楼宇的楼梯、扶手、走道、门把手、电梯间按钮、水龙头等细节区域进行消毒杀菌，绝不放过任何一个角落；每日保持对项目环境的正常清理工作，做好垃圾分类、外运垃圾车辆的消毒、垃圾桶清洁等工作；保安人员严格登记、放行外来车辆及外来人员，不让无关人员进出，避免潜在风险扩散，让甲方单位无



后顾之忧，每日每夜做到全天守候，当好业主单位的“守护神”；各项目加强员工精神状态了解，做好假期值班员工关怀工作；各项目负责人以身作则，坚守岗位，及时处理甲方提出的各项要求和任务；推出暖心服务小举措，张贴温馨提示、配备电梯按键专用抽纸、废弃口罩垃圾桶、剩余饭菜投放垃圾桶、消毒脚垫等；针对返工人员，积极寻找隔离点，搭床布置，采购物资，面面俱到，确保为返工的员工提供最好的隔离条件。

疫情防控第一线 饮食安全不掉线

为有效预防病毒交叉感染，餐饮项目对厨房、配餐中心内外进行专业消毒，严格按要求对餐具进行清洗、消毒；加强对员工的监管工作，禁止处于疫区的员工返工；对在岗员工进行每天两次体温监测登记及监督员工上岗防护措施是否到位；严密监控可能出现的疫情风险，严把采购、餐饮制作、保存等各个环节，确保病患、业主单位人员膳食健康和安全；餐饮项目从食堂就餐改为供餐模式，实施分餐送餐制，为业主单位上班人员提供分餐送餐服务，降低交叉感染的风险性；在人员缺岗的情况下，项目团队更是主动作为、加班加点、与团队共克时艰。

教育系统餐厅项目正值寒假期间，疫情防控任务相对轻松，但各餐厅项目也采取了严格的疫情日报制度，通过打电话、微信接龙等方式时刻关注每一位餐饮员工的身体健康状况；提前部署安排各项工作，为开学做准备。

守土有责 守土尽责

项目团队集体宣誓，投入抗疫最前线，排除万难，全力以赴做好后勤保障工作，竭尽全力保护好自己的员工，守护好自己的家园；员工以项目为家，做好打持久战的准备；在物资紧缺的情况下，就地取材，想尽一切办法，最大限度地完成自己的本职工作。共产党员积极发挥先锋带头作用，以身作则，与群众员工一起投身防疫一线工作中。

疫情当前，防控有责。目前，浙师印象复工疫情防控工作正在平稳有序推进，各项防控措施严格落实。在这场没有硝烟的战斗中，我们誓要做好后方支援军，众志成城、团结一心、不畏艰险、坚守岗位，坚决打赢这场防疫阻击战。★

（作者系浙江师范大学后勤集团业务部办公室主任助理）

防疫有次序 应急管理有特色

华科物业战“疫”纪实

文 / 吕闯



岁末年初，一场来势汹汹的新型冠状病毒肆虐武汉，席卷全国，一场关系人民群众生命健康的疫情防控战打响。针对疫情，我校迅速做出反应，成立疫情防控工作领导小组，自大年二十九即启动了应急防控工作。我校后勤服务管理中心物业管理科更是首当其冲，除日常工作外，物业管理科还承担了此次全校疫情防控和消杀任务。

疫情发生后，后勤物业管理科迅速反应，根据学校和应急管理部要求，启动应急管理程序。

迅速反应
第一时间启动科室应急预案

物业管理科积极响应应急管理部的指导和号召，坚决支持学校应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控应急工作领导小组的领导，服从学校对疫情防控工作的统一部署和要求。根据校内情况，第一时间出台《物业管理科疫情防控工作实施方案》和《物业管理科疫情防控期间特殊垃圾处理工作方案》，加强人员分类检测和源头管控，落实、落细“堵”“控”“早”校内防控措施，并根据工作需要和在岗人员，重新部署科



室各项工作任务，全科人员积极投入防疫攻坚战。

加强组织领导 明确纪律要求

在防控中，我们制定了明确的纪律要求：

（1）第一时间对物业员工实行全封闭管理，所有在岗人员安排住校工作，防止员工流动带来交叉感染，最大限度地降低传染

（2）清点在岗人员，重新安排假期工作，减少各岗位值班人员；

（3）严肃认真执行学校防控指令，及时报告自己的健康状况，一旦自己或家人有健康问题必须第一时间如实报告；

（4）严格要求所有休假返京员工必须自行隔离一整个潜伏期才允许正式返岗，将疫情防控落实到每一位同事，确保在岗员工零感染；

（5）对疫情防控工作不重视、不服从指挥和领导的相关工作人员要严格追责；

（6）对疫情防控工作期间违反相关纪律要求的相关工作人员严格追责；

（7）对疫情隐瞒不报，谎报疫情相关工作人员进行严格追责；

（8）不信谣、不传谣。加强信息甄别能力，对待网上流传的一些信息，不要盲目相信，相信官方媒体，相信权威信源；

（9）严格落实本方案相关工作要求，本着对自己负责、对家人负责、对工作负责的态度，做好疫情防控工作；

（10）对待疫情防控工作期间表现出来的优秀员工予以通报表彰。

健全防控工作机制 细化各项防控工作

科室根据各岗位人数及岗位工作，多措并举，将疫情防控工作细化、具体化，并遵照落实。

（1）成立科内防控领导小组，组建防控工作微信群，利用微信平台展开宣传、通知和引导，积极开展会议，上传下达各项工作任务。强制要求班上所有同志强化自查，所有人员配合接受检查，在上班或执勤中务必佩戴口罩等防护工具，确保安全作业。尽量避免到封闭、空气流动性差的公共场所和人员密集的地方，外出时必须佩戴口罩，提高疫情防护的科学性和有效性。

（2）组建信息组，由办公室负责政策宣传，及时向所有员工推送肺炎疫情防疫防控知识，制作、张贴防疫宣传标语，督促完成每日人员体温等信息数据填报工作。尤其是在校内家属区对新型冠状病毒的传播及防护进行重点科普和宣传，科学防控，做好群众工作。

（3）组建防疫消杀组，由维修班员工担任。全面布控，重点消毒，不留死角、盲点，做好我校全面消毒工作的同时增加重点工作区域的消毒频率，提升重点办公区的卫生消毒等级。确定每日消毒范围和具体地点，有效保障我校公共区域及校内的 50 多个家属楼的定期消毒和杀菌；积极清理校内下水道及路面垃圾、落叶等杂物，及时铲除积雪，确保下水道污水流通，路面清洁。另对校园内的垃圾、污水、化粪池等重点部位进行消、杀、灭处理，避免病毒滋生传染。以人为本，在家属楼及重点办公区域电梯内摆放抽纸，对所有返校教职工进行及时的消毒隔离，加强对病毒的防护。

提高政治站位 党员同志冲在前

疫情就是命令，防控就是责任。此次疫情防控工作开展之初，物业管理科维修队长刘俊成同志主动承担责任，甘于奉献，不辞辛苦走上防疫一线，亲自带队进行消杀作业，解决各种问题，履职尽责。合理安排员工适当延长工作时间，提高工作强度，做好本职工作的同时，加强疫情防护工作，切实把保护我校师生的生命安全和身体健康放在第一位，充分发挥了党员干部的示范带头作用，极大的鼓舞了物业员工抗击疫情的信心和斗志，他用实际行动践行着共产党员的初心和使命，让党旗在防控疫情斗争第一线高高飘扬。

“动人以言者，其感不深；动人以行者，其应必速。”华科后勤的物业员工们用无声的行动坚守在一线，用坚定的信心砥砺前行。现已进入新冠肺炎疫情防控的新阶段，高校开学时间虽然还未定，但是华科后勤的物业员工们仍一直在有条不紊，踏踏实实的进行防疫任务，他们坚定信心，尽忠职守，对防疫工作没有丝毫的马虎和松懈，以“全心全意为师生服务”的宗旨做好各项工作，严格按照要求把各项疫情防控工作任务落实、落地、落细，为华科的师生筑起牢固的安全防线，为全校师生的返校保驾护航。

四季轮转，冬去春来，让我们团结一心，共克时艰，相信摘下口罩的那一天已不再遥远。★

（作者系华北科技学院后勤物业管理科长）

打赢高校物业疫情防控阻击战

文 / 陈永成



“我们完全有信心、有能力打赢这场疫情防控阻击战。”通过习近平总书记亲自指挥、亲自部署，现阶段我国疫情防控形式持续向好， 全国多地陆续部署错峰开学，恢复正常的教学秩序。

随着全国多地、多所学校错峰、错时开学开课，高校物业开学复课也进入准备期。围绕做好开学复课前的疫情准备工作，以及开学后教学、就餐、生活等活动有序推进，精准部署、科学防控，统筹全国疫情防控一盘棋战略的同时，因地制宜，步步为营，打赢高校疫情防控阻击战，势在必行。

高校物业疫情防控的难点

高校作为承担学术教学的场所，具有师生人数众多、学生居住密集、校园活动频繁等特点，对于疫情防控而言，难度巨大。日前，教育部明确下文通知，“在疫情没有得到有效防控之前、大多数社会家长不认可开学、学校防疫物资和条件准备不充分”，不同时满足上述三个条件， 不允许开学。

师生人数众多，分布广泛。高校师生人数众多，动辄上万人，加之我国与海外生源交流的频繁，一般高等学校学生分布非常广泛。疫情没有得到有效控制、师生身体健康状况没有彻底掌握之前，单就高校师生从国内外长途跋涉、乘坐各类交通工具、途径多地、接触多人暴露的返校风险而言，高校物业疫情防范工作的压力和挑战，可见一斑。信

息采集繁冗，识别量大。正式开学之前，针对学校范围内所有

人员的健康信息排查工作，保障所有进校人员身体健康。师生、行政、后勤、保卫等所有进校活动人员开学前身体健康、活动轨迹信息持续的采集工作，人员信息的跟踪调查、收集统计、筛查辨别、反复核实、层层上报。面对如此繁杂的信息量，如何保障数据的真实性、可靠性，对于疫情防控工作，非常重要。

人员聚集性强，交流频繁。教室、公寓作为学生活动的主要场所，呈现人员聚集性强、相互交流频繁的特点。即使学校取消不必要的户外活动、课堂集体交流，仍然无法避免师生间接的接触和聚集，对于疫情防控工作的开展，十分不利。

防疫物资需求量大，采购渠道单一。防疫物资准备充分是学校开学的硬性条件之一，按照防疫物资两周储备要求，师生每人日均使用 1 ～ 2 个的用量，师生人数一万以上的学校，两周储备口罩保守估计在 14 万～ 28 万个，加上消毒液、防护服、测温设备等防疫物资。假设没有政府主管部门行政干预物资优先调配和防疫资金支持，单靠学校自身力量难以实现储备防疫物资的目标，更无法有力保障开学后防疫物资稳定、持续的供应。

高校物业疫情防控的“关键节点”

人员定向管理。高校根据教育行政部门和属地政府的通知要求，严格执行校园封闭管理制度。除保证学校正常教学、生活保障人员外，其他非必要外来人员严禁进校，学生非必要事务原则上不允许外出，进出学校人员核实身份信息、测量体温、物品消毒、扫码出入。根据学校疫情防控预案，提前演练、熟悉流程，学校各部门、多院系联防联动、信息畅通，严格落实每天早午至少两次体温监测，实时掌握校内人员身体健康信息和活动轨迹信息，出现身体异常人员立即送往学校设立的隔离点观察并上报疾控中心。加强校园公共区域、学生公寓巡查频次，避免人员聚集，守护师生健康安全。

内外联防联控。校园疫情防控，事关校园众多师生的身体健康安全，必须依托校内外多个部门与单位通力合作，联防联控。以国家政府和教育部统筹部署为主，压实地方政府和教育主管部门属地管理职责，疾控中心与医疗部门专业指导、全力协助，学生及家长积极对待、高度配合，学校各部门齐心协力、同抓共管。从学生返校前的信息摸排、物资准备、预案演练，到开学后信息日报、消毒清洁、教学科研，每一项活动的进行都要结合防疫要求，通过各单位、多部门建立的有效信息沟通机制，密切联系、高度负责，推动校园正常的教学活动有序进行。

消毒防疫机制。消毒防疫工作的开展，应从五个方面进行。第一，根据学校消杀范围、消杀重点区域，指定符合要求的消杀人员，专人负责，每天开展规定频次的消杀工作，详细填写消杀作业记录。第二，参与消杀人员统一集中培训，从防护用品穿戴，消杀工具使用，消毒剂浓度配比，重点区域消杀基本的防疫技能应知应会。第三，重点区域消杀与清洁，电梯按钮、门把手、楼梯扶手等使用频繁的部位，电梯、卫生间、楼梯等人流量大的重点区域，以深度清洁为基础工作，加强清洁力度、频次，减少卫生死角；以消毒防疫为核心内容，严格执行消毒标准和流程，常通风、多换气，阻断病毒的传播渠道。第四，有条件的学校，建议投入专项资金，增加消毒防疫设备、用品、工具，增强抗击疫情能力，提高消毒防控准确性。第五，全校师生共同行动，人人都是见证者、人人都是参与者、人人都是建设者、人人都是主人翁，注意个人卫生、开展卫生运动、爱护校园环境、减少户外活动、避免人际接触。

信息透明公开。校园疫情防控信息每日汇总，专人统计、报送属地政府、教育部门、疾控中心等部门，严格落实“日报告”“零报告”制度。充分利用学校官微、官网、宣传栏等形式，向师生普及防疫知识、宣传疫情防控重要信息，特别是与学校有关的疫情信息、措施和办法，实时公开，宣传报道校园疫情防控举措、防疫先锋。开通线上疫情心理健康辅导服务，引导广大师生科学防范，正确认识，“不信谣”“不恐慌”，做好开学前的各项准备工作。

设备设施管理。为保障校园设备设施正常且高效运行，为防控疫情创造有利条件，开学前期对学校所有设备房、楼宇设备设施逐一进行检查、调试、清洁与保养。疫情期间宜暂停集中式中央空调使用，封闭末端设备进出风口；更换或清洁电梯轿厢通风过滤网，提高电梯密闭空间过滤空气的能力；更换或清洁空调过滤网装置，提高室内空气清新度；公共区域排风系统、送风系统、排水系统等设备调试检查，加强保洁、保养频次，提高设备运行效率。

高校物业疫情防控的“创新点”

“治疗一线在医院，防疫一线在物业。”站在高校物业疫情防控第一线，疫情爆发以来，高校后勤物业人敢于担当，勇挑重任，想师生之所想，急师生之所急，将科技之翼、暖心服务巧妙融入校园疫情防控工作中，筑牢校园安全防护墙，将疫情传播隔绝在校门外。

构筑防疫科技墙。疫情发生之初，以明德物业为首的高校物业优质供应商立即行动，借助科技力量开展疫情防控。比如明德物业依托自主研发的“学苑管家”小程序开展校园报事报修、失物招领、咨询服务等线上一键式物业服务，投入人力在“学苑管家”小程序建立“健康日报平台”，向全国所有学校免费提供服务，用于学校师生个人健康状况的信息收集与汇总，助力学校精准防疫、高效防疫。

暖心服务添新意。围绕疫情防控所需，后勤物业人开动脑力，发挥聪明才智，创新服务理念，创造服务价值，开展多种多样的暖心服务，为教职工家属区免费代买代送物品，电梯按钮张贴防护膜、增加电梯按钮专用纸巾，楼宇大厅增设消毒地垫，动用无人机开展校园消杀，每日报送校园防疫日报，推送疫情暖心温馨提示。像明德物业在履行企业责任的同时，主动肩负社会担当，第一时间筹集防疫物资捐献湖北省高等学校后勤管理研究会、武汉市物业管理协会，发动公司员工募捐善款近 20 万，支援武汉。

精准防控抗疫情。结合新冠肺炎病毒传播、病毒危害性特点，中国教育后勤协会、中国物业管理协会以及教育主管部门迅速组织业内专家学者撰写疫情防控指南，发布疫情防控工作方案，指导学校疫情防控、稳步有序复工复课。明德物业也积极行动，与行业协会、服务学校紧密联系，联防联控，率先发布企业版《新型冠状病毒疫情防控物业服务工作指引》、编写印发《学校物业新冠肺炎疫情防控工作指南》，精细服务，用于学校物业疫情防控。

面对新冠肺炎疫情来势汹汹，党和政府精准施策、沉着应对，截止 3 月底，以武汉为主战场的全国本土疫情基本阻断，我国疫情防控取得显著成绩。面对来之不易的大好局势，高校物业需进一步巩固防疫成果，紧绷防疫之弦，统筹协调，精细管理，筑牢校园防疫屏障，为彻底打赢疫情防控人民战争、总体战、阻击战而继续努力！★

（作者来自山东明德物业管理集团）



这是一个平凡的党支部，所有党员是平凡的社区工作者，每天与黑大家属区 3127 户居民的平常琐事打交道。一场突如其来的新冠肺炎疫情，打破了社区原有的祥和与平静。

在平凡岗位上绽放党性的光辉

记黑龙江大学家属区社区工作者葛祥斌





疫情就是命令，防控就是责任。大年初四，社区主任葛祥斌就带领社区一班人马全面投身社区疫情防控，执行各项部署，筑起疫情防线。他与黑大的校区管理处有效对接，了解家属区居住教工假期出行及返回情况，及时做好居民安抚、楼道消毒、通行证发放、出入登记等工作，凡事冲锋在前，任劳任怨，成为社区抗击疫情的最美逆行者。

葛祥斌主任是武警部队转业干部，听党指挥、能打胜仗、作风优良是他的军人本色，召之即来、来之能战、战则必胜是他的军人作风。他连续 50 多天值守社区，安顿返哈居民，化解不良情绪，组织志愿者清雪，为残疾人送食品，为老年人送药品，足迹遍布黑大社区每一个角落，手机里每天 2 万多的步数记录了他辛勤的付出。他的爱人是哈尔滨理工大学的一名教师，疫情发生时，正值寒假假期，为了支持丈夫的工作，义无反顾地参战到抗“疫”之中，为社区工作人员提供后勤保障，女儿也是一名社区工作者，一家人全部奋战在疫情防控的社区一线上。

社区其他工作人员也每天都在自觉坚守岗位，在单元门张贴或通过微信群等方式发布疫情防控通知，接收防控物资，开展入户排查，挨家挨户配发酒精，挂牌返哈居家隔离住户，骑着单车开展巡查，每天定时对公共区域消毒，统计上报防疫信息，合理调度安排值岗志愿者等工作，平凡的工作内容，他们每天都在进行。

党有召唤，党员就有行动，葛祥斌只是普通的社区党员，但是真正践行了把初心落在行动上，把使命担在肩膀上，不畏艰险，不辞辛苦，勇挑重担，敢于担当的精神。近期，哈尔滨的疫情局面趋于好转，经济和社会秩序逐步恢复，但他依然坚守在岗位上，按照上级科学防控、精准施策的部署，及时、有序地调整工作方式，为夺取社区防控工作的全胜而继续努力。★

（黑龙江省教育后勤管理协会物专会推荐）

这是一个特别的春天，突如其来的疫情，让很多人心里产生巨大的恐慌，而在嘉兴学院，有这么一群人，他们“舍小家为大家”，奔走在学校战“疫”最前线，打响了这场疫情防控阻击战。

宿舍管理服务中心的最美战“疫”人

文 / 胡维姝、皇琴



顾飞月

顾飞月，宿舍管理服务中心楼长。假期里，他值班的时间段正是疫情最严重的时候，对于每天的日常工作，他丝毫不懈怠。他将领取的体温计发放至每个开放楼宇值班点，供学生和员工测量体温；到北区医务室领取酒精棉球，给用过的耳套消毒，防止交叉感染；领取口罩和 84 消毒液供工作人员使用，告知值班员和保洁员每天必须用消毒水拖洗大厅地面及过道地面、对留校学生宿舍公共部位进行全面消毒。他还认真核对住宿名单，确认住宿学生信息，根据学校要求拟定了第一份寒假留校白名单，作为留校学生进出楼宇的重要依据，加强对留校学生的管理，确保留校学生住宿安全。受疫情影响，有个别楼长因从外地返嘉需居家隔离，导致前期安排好的假期值班工作无法进行。了解该情况后，顾飞月主动提出延长自己的值班时间，保证部门寒假值班工作顺利进行。他说：“我是部门的年轻楼长，当部门工作出现困难时，应该挺身而出帮助部门解决困难；能在疫情防控期间担任这么重要的工作，对我来说既是一次机会，也是一种挑战，我决定接受挑战，为部门贡献一份力量！”防疫措施的逐步强化又让他多了新的工作，每天往返各个开放楼宇运送口罩、消毒液、体温计等防疫物资，测算剩余物资可用时间并及时上报，领取新的防疫物资并发放到各楼宇。“虽然之前经历过很多阶段性工作，但是这次的防疫工作给了我非常多的感触，这也将成为我人生中难忘的一次经历。”顾飞月说道。

沈小玲，宿舍管理服务中心越秀校区学生公寓（6）值班员。沈阿姨工作的越秀学生公寓（6）是学校最大的一幢宿舍楼，分为 3 幢单体楼，最多可容纳学生 3200 名，此次寒假留校无疑也是留校学生最多的楼宇。留校学生多且散，管理难度较大，就拿开启楼内公共照明这项简单的日常工作来说，耗费时间比其它楼宇多 20 分钟。沈阿姨却不畏困难，准时上班，坚守在部门战“疫”的第一线。根据学校疫情防控工作小组要求，沈阿



姨每天上班第一件事就是用 84 消毒液拖洗大厅，随后擦拭常用的门把手、值班室窗口和桌面，坚持每天给到岗员工及留校学生测量体温，提醒她们出门必须戴好口罩。“领导，越秀校区公寓（6）有一名同学体温较高，还伴有咳嗽，学生自己觉得身体不适。”发现有留校学生出现发热或咳嗽症状时，沈阿姨立即在工作群里上报情况。接到消息后，宿舍管理服务中心办公室人员立刻向集团汇报并联系该生所在二级学院值班老师，在值班老师的陪同下一起前往医院进行检查。跟她同住的室友怎么办？会不会身体也出现不适？是否需要隔离观察？带着这些疑问，沈阿姨又拨通了部门主任的电话，在得到同住室友需居家隔离的答复后，沈阿姨又协助室友搬到隔离寝室，嘱咐学生：“同学，你就踏踏实实地在寝室里住着，不要出寝室，每日三餐阿姨在做好防护措施下，给你送到寝室门口，你的寝室垃圾阿姨也顺便给你带下去。来，还有给你一支体温计测量体温，如果出现发热等症状一定要及时联系阿姨，阿姨一直都在的，放心！”



沈小玲

疫情挡不住温情，一个坚守而忙碌的背影，一句句不厌其烦的叮嘱，在这个略有寒意的初春，让学生感到了温暖和感动。正是因为有了沈阿姨她们的日夜坚守和严防死守，才确保了留校学生的住宿安全。

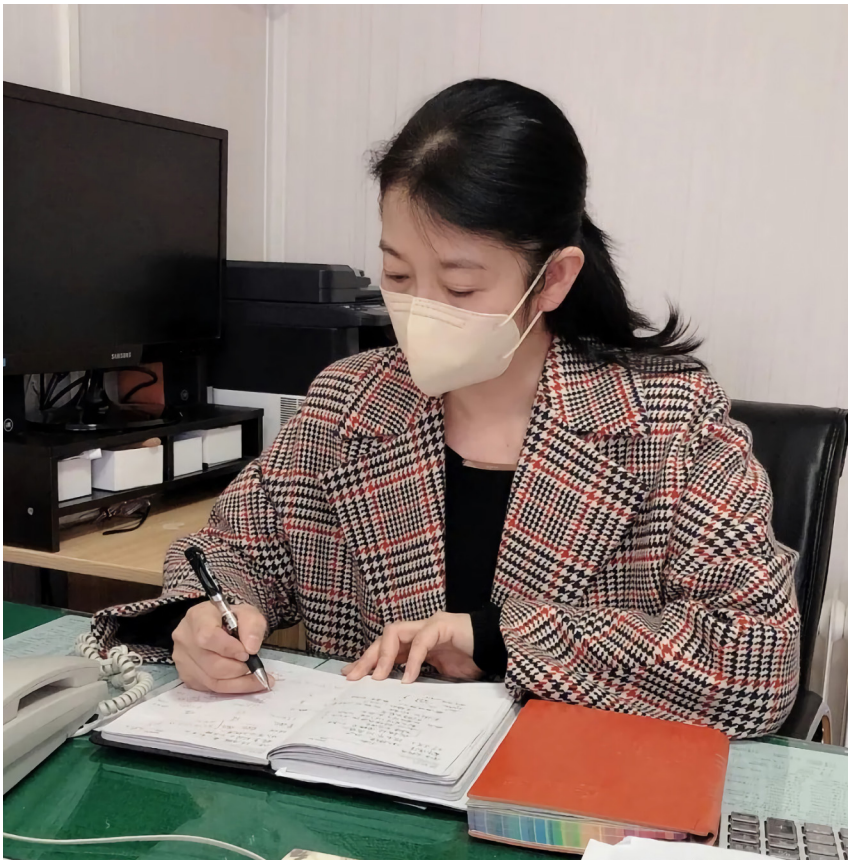
顾楼长和沈阿姨只是宿管一线工作人员的缩影，他们有着普通的身份，干着琐碎的工作，但他们为了留校学生的住宿安全，在战“疫”一线勇于担当，奋力向前冲，在自己的岗位上绽放光芒，是我们心目中最美的战“疫”人。★

（作者胡维姝系嘉兴学院后勤服务集团宿舍管理服务中心 住宿管理与宣传员。皇琴系嘉兴学院后勤服务集团综合办公室 宣传与信息主管）



宿舍管理、消毒清扫、物资供应、滞留师生心理安抚……在这场突如其来没有硝烟的疫情防疫战争中，为防止疫情蔓延，有这样一群人，坚守学校“战疫”一线，悉心守护“师生家园”，为了给全校师生筑牢一条严密的“防疫保障线”，他们迎难而上。郑州大学后勤集团学生公寓管理与服务公司经理—尚静就是守护人之一。

值守“家门口” 温暖“寓”心中



人间三月芳菲盛 公寓管家战“疫”忙

校园无处不风光，百花千卉共芬芳。春日郑大，柳枝抽绿、万花绽放，到处洋溢着春的气息，为我们驱散疫情的阴霾。另一边，尚静带领员工们为滞留校园的师生驱散心中的“阴霾”。

放假之初到春节期间，郑州大学四个校区共计有近 1000 名学生留校，那会儿刚好是疫情初期，学生们对疫情的重视程度不够，并且大部分学生需要去医院值班、去实验室做实验等等，人员流动性较强，这无疑给宿舍管理以及疫情防控造成很大的困难。尚静了解情况后，第一时间与各校区负责人开会研究，迅速成立疫情防控工作专班，疫情当前，尚静一直坚守在岗位上，大年初一还在公司开会部署有关春节期间的公寓疫情防控工作。

尚静让每栋宿舍楼建立微信群，宿管阿姨们定时发送防疫贴士，提醒大家注意安全，做好防护措施。有些留校的学生因进出不便等原因，难免产生一些负能量，这时候尚静就像一位大姐姐一样，在微信群中对他们进行心理疏导，让同学们理解防控检查和缓解心理压力，感受到家的温暖。同时，尚静每天还要实时监控四校区汇总统计的在住学生人数、体温检测数据。

除此之外，尚静积极协调口罩等防疫物资的储存发放，开展疫情防控知识宣传等工作。公司不论大事小事，她都要亲自为之，每天早出晚归地研究和制定方案，有时候中午赶不上饭点，她就拿些泡面、饼干和牛奶垫垫肚子，导致她的胃病复发。从寒假开始至今，她只请了一个下午的假，就是胃病复发。当问起工作累不累时，她腼腆地笑着回答：“看到每一位员工都在立足岗位坚持工作，也就不觉得累了”。她以乐观向上的态度投入到工作中，毅然担负起守护公寓的责任。



下足力气出实招 疫情防控见实效

“消毒、通风、测温、登记、汇总、上报……”对于这样一套全面系统的防疫措施，尚静再熟悉不过了，针对学生公寓、教师公寓、在住租户等，尚静立足实际，制定了一个个疫情防控方案，光是公寓开学预案就修改了 20 多遍。尚静的工作范围涉及四个校区，疫情防控跨度大、覆盖面广，她下足力气，一边在四个校区之间检查协调工作，一边核准宿舍、教学楼、教师公寓及商户的健康信息，全身心地投入到疫情防控战斗中。

前线打仗，后方不能断粮。疫情防控时期，尚静在获知有个工厂里还有剩余防疫物资后，她第一时间联系集团采购部购买了 30 支测温枪，近千只口罩，并亲自将这些“武器”递到了四校区值班员手中。除此之外，还组织职工配合集团采购部搬运、储存防疫物资。

尚静在工作中兢兢业业，在生活中关心职工，例如：看到留校辛苦工作的保洁刘师傅，她自己出钱购买小米、青菜悄悄地放在刘师傅门口；看到漯河村民地里的“糖心”胡萝卜滞销，她又自费购买了 500 斤胡萝卜，送给公寓的在岗困难职工。把学校当家庭，把同事当亲人，尚静关爱职工，充分彰显了后勤人的责任与担当，为疫情防控奉献着自己的力量。

冲锋在前担使命 筑牢公寓“防疫墙”

“尚经理，我是松园 3 号楼的值班员，有同学急需宿舍的笔记本电脑，怎么办？”尚静刚放下手中的笔就接到了宿舍值班员的电话。

放假之前，很多学生的电脑放在了宿舍，给学习、研究带来了很大的困难。针对这种情况，她迅速制定方案，在值班员和学生的全程视频通话下，找到学生电脑并顺利交到老师的手上。积跬步以至千里，积小流以成江河，正是一点点的担当努力，让尚静带领员工们筑牢了这座公寓“防疫墙”。

初心使命不是说出来的，而是真刀真枪干出来的。为了响应后勤集团党委的号召，尚静以身作则，冲锋在前，积极参与到学生公寓疫情防控网格化管理中，保证学校每个校区的每个宿舍都有专人值守负责，从一级网格到三级网格层层汇报，从学生公寓到教学楼，从教师公寓到所辖商户，精准完成健康状况日登记，坚决杜绝疫情防控中出现差错。同时，她还带领公司班子成员组建党员服务队，通过微信平台制定一对一帮扶机制，对居家隔离人员全面监护，用行动践行着共产党人的初心和使命，用责任践行着关爱学生，关心职工的担当。★

（文章摘自郑州大学后勤集团公司）

“小段，疫情当下，你一直坚守一线，就从来没有怕过么？”
“说不怕，那是假的。但职责所在，我不带头，那谁敢往前冲？”

一天 400 多通电话背后的坚守

新冠肺炎疫情之战“打响”以来，湖南水利水电学院项目副经理段菊姣与团队的 20 多位员工，为 262 户业主守护“最后一公里防线”。

身为湖北籍的她，心里虽也担忧着远在疫情“重灾区”老家家人的安危，但因项目负责人滞留湖北，段菊姣用责任与担当，挑起了项目的防疫重担，和同在保利天创物业做保安的丈夫解雄飞一起坚守“疫”线，组成了居民津津乐道的“白衣侠侣夫妻档”。

防疫期间，段菊姣身兼数职，一人多岗，校园的每一个角落都能看到她的身影。为了摸排小区 200 多户居民的信息，她创下了一天拨打 400 多个电话的记录。在她脸上永远洋溢着笑容，耐心解答业主每天的各种疑问，及时解决业主生活困难。为了能让坚守在防疫一线的员工们吃到可口的饭菜，她每天亲自动手，变着花样给员工做工作餐。

在项目里，段菊姣一直放心不下的，有一位教工宿舍 80 多岁的独居老人，她平时隔三岔五都会抽空询问王奶奶身体状况，陪老人聊聊天，说说话。段菊姣多次跟王奶奶说，“您就把我当成您的子女，有什么事情，您一定要第一时间给我打电话，我就在您楼下住。”王奶奶经常提到，“小段人真好，心很细。有时候啊，我感觉自己的子女都没她这么关心我。”





在保利物业，还有许许多多像“段菊姣”一样的最美守护者，即使疫情当前，他们也勇担使命，坚守一线，以恪尽职守、勇担使命的精神，温暖着业主的心。★

（保利物业发展股份有限公司供稿）

中国教育后勤协会物业管理专业委员会发布《校园物业管理机构疫情防控工作指引》

目的

为了贯彻落实习近平总书记关于防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的重要指示精神和党中央、国务院决策部署，按照教育部的工作要求，制定《校园物业管理机构疫情防控工作指引》。

后勤服务人员防护措施

2.1 佩戴口罩

要求所有员工上岗前均正确佩戴一次性医用外科口罩或 N95 口罩，口罩原则上一次性使用，连续佩戴 4 小时更换，污染或沾湿后应立即更换。

2.2 做好员工培训与管理

2.2.1 应对员工开展疫情及相关防控基础知识宣传教育，培训内容应包括但不限于：如何佩戴、摘除口罩，如何处理使用过的口罩，六步洗手法，消毒液配置方法、服务区域消毒要求等。为避免人员聚集，培训方式可采用视频等方式。

2.2.2 有条件的高校应安排工作人员在学校内居住，居住在外的服务人员上下班途中尽量不乘坐公共交通工具，避免出入人员密集场所。每日上班前测量体温，发现异常者立即联系疾控管理部门并按要求送至医院检查。

2.2.3 作业前、作业后及污染时均需使用消毒洗手液，采用六步洗手法洗手。必要时使用医用橡胶手套等防护措施。

2.3 做好重点区域防疫消毒

疫情期间在做好日常环境清洁基础上，应按照指引加强以下重点公共区域消毒频次。

2.3.1 公共卫生间

2.3.1.1 卫生间水龙头、门拉手等手接触区域，每日使用 75% 医用酒精擦拭消毒 2 次；

2.3.1.2 卫生间地面、洗手盆、尿斗、坐便器等区域，每日使用浓度为 1000mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒 2 次。

2.3.2 生活垃圾桶

生活垃圾桶每日使用浓度为 1000mg/L 的含氯消毒液喷洒消毒 3 次。

2.3.3 教室、自习室、公寓内

每日将教室、自习室等公共教学区域进行开窗通风，上下午各 1 次，每次不少于 30 分钟，地面每日使用浓度为 500mg/L 的含氯消毒液喷洒或擦拭消毒 2 次。

2.3.4 做好废弃口罩等污染物品的处理。

设置“口罩回收专用垃圾桶”，引导师生将使用过的口罩统一放在专用垃圾桶内，每日用 75% 医用酒精（或浓度为 1000mg/L 的含氯消毒液）喷洒消毒 3 次。

做好出入口控制指引

根据学校对校园采取的疫情期间防控措施，对校区实施封闭式或半封闭式管理。

3.1 严格控制外来人员进入

对进入校园人员进行体温测量和登记。登记内容包括姓名、性别、年龄、近期旅行史、来访目的、证件号、体温等，有下列任意一种情况者禁止进入：

——15 日内在疫区逗留经历；

——体表温度≥ 37.3 度；

——有咳嗽、流涕等呼吸道症状；

——其他疑似症状。

3.2 劝导在校人员尽量不外出

对确因特殊情况外出时，应详细填写在外活动情况，返校人员应按学校规定进行隔离或采取其他措施。

做好校园防疫宣传及师生防护

4.1 通过网络、宣传栏等方式，在校内展开疫情科普知识教育和宣传，缓解焦虑恐惧情绪，引导员工、师生正确看待突发事件，营造万众一心、众志成城、迎难而上、敢于胜利的氛围。

4.2 引导师生在校园内活动时要求必须佩戴好防护口罩，禁止未正确佩戴口罩的人员进入校园及校内各楼宇。

4.3 监督并配合学校对在校学生每日自测体温并记录，协助学校对所有在校师生进行逐一排查，测量体温及近 15 日内行程调查，做好登记。

4.4 引导在校学生每日开窗通风，保持学生公寓内干净整洁。

4.5 对返校学生进行体温测量测量和信息登记。对于出入湖北或接触湖北返乡人员的师生要额外关注，做好应急预案。

积极做好设施设备运行保障

做好疫情期间后勤保障支持工作，要按照职责分工，加强维护监管和运行监测，保障供水、供气、供暖充足稳定，时刻准备为应急处置提供优质的后勤保障。★

教育部部署做好高校疫情防控后勤工作

2月2日，教育部办公厅印发了《关于做好高校疫情防控后勤工作的通知》（教电【2020】41号）。

《通知》要求，要贯彻落实习近平总书记关于防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的重要指示精神和党中央、国务院的决策部署，按照教育部党组的总体要求，切实做好高校疫情防控后勤工作。各地各高校后勤系统要充分发挥后勤党组织的战斗堡垒作用和党员干部的先锋模范作用，坚定站在疫情防控第一线，与学校各部门密切配合，确保各项防控措施落实到位，全力维护校园环境，确保师生身体健康、生命安全。

《通知》强调要切实做好以下七方面工作：

一、对高校疫情防控后勤工作早谋划早安排

认真贯彻教育部有关通知要求，结合高校后勤工作实际，提前做好高校食堂、公寓、教室、商业服务网点等场所的疫情防控工作应急预案，明确工作目标、工作机制、任务分工和重点举措，务必做到严防严控、不留死角，为高校疫情防控工作提供有力的支撑和保障。

二、严格校园公共场所和在校学生住宿管理

校园区域严格实行进出身份核验和体温检测，防止无关外来人员进入。严格控制人群密集性活动，公共场所与他人接触要佩戴口罩，加大校园环境卫生整治和公共场所通风消毒力度。严格实行学生公寓封闭管理措施，进出必须实名验证并检测体温，疫情防控期间一律谢绝访客。如条件允许，对学生公寓进行每日消毒，鼓励在学生床位上悬挂围帘、蚊帐等简易性防护工具。实行公寓疫情日报告和零报告制度，每日更新在校学生住宿情况，出现发热症状第一时间上报并采取有效措施隔离。

三、提前准备临时隔离观察场所

坚持远离学生公寓和居民社区的原则，统筹利用校医院、校内宾馆等场所，按照防疫要求提前准备临时隔离观察点建设，根据疫情发展情况适时启用。临时隔离观察场所应储备足量的口罩、防护衣、体温计、消毒液等防疫必备品，并全面做好的吃、住、用等服务保障工作。校医院要切实担负起责任，组织医护力量，协同做好发热筛查和疫情防控的知识培训、业务指导等工作。

四、强化食堂食品卫生安全管理

严格落实餐饮服务各环节的索票索证和记录工作，选择具有合法资质的供货商采购原料，严禁采购野生动物和其他不明来源的食品食材。严格执行加工、售卖、储存食品安全操作规范，确保餐具、用具等按疫情防控要求消毒后使用。严格加强食堂后厨管理，工作人员必须佩戴口罩并检测体温，无关人员不得进入。

五、保障校园生活和疫情防控物资供应

及早摸清开学后校园生活必需品供应底数，采取有效措施确保准备充足、供应有序、价格稳定。按照属地原则，做好学校疫情防控所属应急物资储备，优先保障学生公寓和食堂疫情防控物资。把保障校园生活和疫情防控必需品安全、足量供应纳入疫情防控应急预案，必要时积极取得所在地政府支持。

六、加强后勤职工疫情防控管理教育

对有严重疫情省份旅居经历及人员接触的后勤职工，按要求组织14天隔离观察，有相关症状及时就诊、如实报告。对一线职工实行每日晨检和健康报告制度，严格执行佩戴口罩等防护用品用具上岗和勤洗手勤消毒等要求。加强后勤职工用餐安全管理和宿舍疫情防控。对后勤职工开展疫情防控教育，普及疫情防护知识，养成健康生活习惯，注重个人卫生和饮食安全，提升自我防护能力。

七、加大疫情防控工作宣传引导力度

在后勤服务场所广泛张贴防疫宣传指南，提倡通过后勤网站、微信公众号、服务APP等开展疫情防控宣传，引导师生科学预防、理性应对、消除恐慌，不信谣、不传谣，提前做好舆情应对，规范疫情信息报送发布机制。★

山东各地陆续开展开学条件核验工作

当前我国疫情形势总体上平稳向好，但依然复杂，特别是境外输入性风险增大。山东省政府正在组织有关部门和专家进行分析论证，综合考虑省内疫情防控形势、学校开学条件准备等各种因素，审慎研判确定山东省学校2020年春季学期开学返校时间，切实维护广大师生生命安全和身体健康。

目前，各级教育行政部门和各级各类学校正在积极有序推进开学准备工作。据了解，部分市已陆续开展开学条件核验培训，部分市已实地开展核验工作，切实为师生安全平稳开学返校奠定扎实基础。

济南市

3月20日上午，济南市教育局召开全市高中初中开学条件核验工作视频会，部署对高、初中开展开学条件核验工作。

根据工作安排，3月23日起，济南市教育局会同济南市卫健部门、市场监管部门联合组建了11个检查组，依据《山东省中小学校2020年春季学期开学条件核验细则》指导属地学校做好开学前的各项核检工作。在学校自查、属地核验

并督促整改的基础上，市级检查组赴各区县，以最严格的标准，最严谨的态度，通过查阅资料、现场连线、随机访谈、实地查看、现场演示等形式，对属地各有毕业年级的高、初中学校逐一进行开学条件核验工作。

日照市

目前，日照市和区县教育部门正会同卫生健康、市场监管部门，以最严格的标准、最严谨的态度，对属地学校进行开学条件核验，计划 3 月 31 日前完成核验工作。

核验过程中，检查组认真听取各学校疫情防控工作情况汇报，仔细查阅防控工作档案材料，对各学校门卫室、防疫物资储备仓库、教室、学生宿舍、餐厅、医务室、临时隔离室、公共卫生间等关键区域进行了实地查看，并与学校管理、后勤、安保、宿管、医务人员进行交谈，核查防疫物资储备情况，详细了解入校流程、疫情防控责任制落实、师生摸底排查、学生开学报到准备、教学设备课程安排、食宿安排准备、设施消毒消杀等相关情况，对各学校开学准备工作进行了全面核验，任何一条不合格即核验不合格。对存在的问题现场指出，并指导学校及时做好整改。

泰安市

3 月 23 日上午，泰安市召开学校春季开学条件核验工作视频会议，安排部署学校春季开学条件核验工作。核验组由教育行政部门会同卫生健康、市场监管部门组成，核验对象包括全市各中小学校、驻泰各高校，核验工作将采取查阅资料、随机访谈、现场连线、现场演示、实地查看等方式进行。在进行核验时，必须现场查看防控演练过程。核验工作先期进行高中学校（含中职学校）的核验，高中学校（含中等职业学校），核验未达标的学校，要集中整改，整改后再审查核验。

滨州市

3 月 19 日，滨州市召开了春季开学条件核验工作培训视频会议，对全市春季开学核验工作进行总体安排。市县两级参照全省春季开学核验细则，首批对全市普通高中、初级中学、职业院校（以上均含民办）围绕体系建设与机制建立情况、开学方案制定情况、制度建立情况、全员培训情况、应急处置情况、全面排查情况、物质保障（隔离区域）情况、清洁消毒情况、餐饮管理情况、校园出入管理情况、教学准备情况等共 11 方面 46 个二级指标进行开学条件核验。据介绍，滨州市各学校正对照核验查出的问题，列明清单，建立台账，全面整改，逐一销号。滨州市市级核验组将根据省、市“45 条”实施方案，开展抽检复检工作。

潍坊诸城市

诸城市疫情防控教育专组从市教体局、市卫健局、市市场监管局抽调 78 名责任心强、业务能力强的人员，联合组成 13 个学校开学条件核验专组，自 3 月 24 日起，坚持严格标准、严谨程序、严肃态度，逐一对全市各级各类学校进行实地核验督查，确保应急机制、物资保障、教学准备等到位，满足开学要求。★

新大正学校物业党支部成立疫情防控突击队

疫情防控工作中，物业人是校园疫情防控的一道重要屏障。疫情期间，新大正学校物业党支部本着“积极发挥党员先锋模范作用”的原则，在集团党委副书记、董事、学校物业事业部总经理的指示下，第一时间成立“学校物业党支部—疫情防控突击队”，并以党员李宗娟为组长，在重庆理工大学两江校区开展防疫工作试行。同时联动分散在各个项目一线的 13 名学校物业党支部成员，以全方位部署、全党员战斗，本着最大决心，采取强制有效措施，开启校园疫情防控攻坚战。



根据校园疫情防控的实际情况，党员带头做好自身的防范工作，规范上岗。设立专门的体温检测点、车辆消毒区、人员消毒区；做横幅、海报、展架等防疫宣传标识；建立留校学生一人一册台帐，每日跟踪、关注留校学生的动态；定时为在校隔离的老师购置必须的生活用品并送到寝室；安排专人定期对校园各公共区域消毒，并将消毒记录上墙公示。每一项工作都严谨、有序、有计划地开展，有效的保障了校园环境的安全。

疫情就是命令，防控就是责任。面对疫情，党员冲锋在前的表率作用，增强了团队取得校园疫情防控胜利的信心、决心和勇气，坚决打赢这场疫情防控狙击战。★

资讯

INFORMATION

中国教育后勤系统社会组织负责人座谈会在苏州召开

为进一步贯彻落实国家相关部委文件精神，更好地发挥中国教育后勤系统社会组织作用，提升协会对会员单位等服务的精准度，中国教育后勤协会于2020年1月13日在中国人民大学（苏州校区）召开了“中国教育后勤协会社会组织负责人座谈会”。各有关省级教育后勤协会（研究会）会长、秘书长等20余位相关领导参加了座谈会。



座谈会由中国教育后勤协会副会长兼常务副秘书长黎玖高主持。他首先介绍了中国教育后勤协会的组织架构和分支机构的换届、增设情况，通报了协会2019年各项工作的推进情况及对2020年工作计划的思考。他指出，经过大家的共同努力，协会圆满地完成了2019年预定目标，取得了丰硕成果；2020年协会将继续在上海举办中国教育后勤展览会，召开若干不同规模的论坛，继续推动教育后勤系统助力脱贫攻坚工作，组织编写《中国教育后勤行业发展报告》，增设新的分支机构，加强标准化建设。他提出，要进一步提升协会工作的规范性，要按照国家有关部门对脱钩改革后协会工作的新要求，修改完善协会内部的各项规章制度，特别是财务、会费、合同、业务活动和对外合作等方面的管理制度。他强调，要按刘建平会长、牛维麟常务副会长兼秘书长的指示精神，进一步谋划好2020年的工作，加强协会对各项工作的统筹与协调，确保课题研究、行业评价、评优表彰、会议培训、标准建设、行业调研和对外合作等业务更高质量拓展。

各有关省级教育后勤协会（研究会）会长（理事长）、秘书长分别交流了2019年的工作总结，讨论了2020年的工作计划。

中国教育后勤协会副会长、上海市学校后勤协会会长李瑞阳强调，要积极支持全国协会在上海举办“2020年中国教育后勤展览会”。上海协会已成立筹备领导小组，组织力量积极参与筹备展会相关工作，届时将布设上海展区，充分展示上海学校后勤特色。

上海市学校后勤协会专职副秘书长董种德表示，上海协会2019年开展了教育后勤基础大调研、食品安全专项督查以及第二届上海大学生美食节活动，并从参谋辅政、运行机制、评优表彰、课题研究、增强培训、对外交流、精准扶贫、优化结构和规范建设等九个方面展示了取得的成果。2020年，上海协会将把“发挥助手作用、创新运行机制、对外学习交流、推进行业改革和发展以及加强协会自身建设”等作为工作重点。

中国教育后勤协会副会长、湖南省教育后勤协会会长杨定忠介绍了湖南省协会拟加强的工作：一是加强与教育厅沟通，争取更多的业务指导；二是要处理好协会和企业的关系；三是增设中小学分会，出台具体的指导文件，呼吁加强对幼儿园的财政投入。

湖南省教育后勤协会秘书长夏智勇介绍了 2019 年湖南省协会在完善制度建设，提高企业会员管理规范，评估企业会员方面取得的成果，表示 2020 年将继续发挥好协会的作用，不断提高评优评比质量和水平，强化省属七个专业委员会和中小学分会与全国协会各分支机构对接，设立基建专业委员会、安全专业委员会和学生服装专业委员会等。

中国教育后勤协会副秘书长、山西省高校后勤协会会长、太原理工大学副校长吴斗庆从咨政辅政、立德树人、安全育人、理论研究等方面介绍了 2019 年山西省协会开展的活动及取得的成效。他表示 2020 年山西省协会将加强对中小学教育后勤的关注，争取政府出台更多的支持政策。

中国教育后勤协会副秘书长、江苏省高校后勤协会副会长兼秘书长黄在宇介绍了 2019 年江苏省协会在信息化平台建设、快递规范发展、消费扶贫、应对国家猪肉价格上涨措施等方面开展的工作及取得的成果。他表示 2020 年江苏省协会重点要完成换届，成立企业分会，加强企业文化建设等工作 。

中国教育后勤协会副秘书长、山东省学校后勤协会副会长兼秘书长刘学祥表示，2020 年山东省协会计划成立后勤文化建设委员会和学生营养餐指导委员会；各分支机构积极开展业务活动及加强课题研究工作；梳理完善各项制度，加强企业会员管理，明确企业会员协助协会发展、助力高校发展的职能定位。同时他对全国协会提出三点建议：一是加快后勤行业标准化建设，重点抓行业标准的制定，为高校提供政策支持；二是协会秘书处要统筹协调分支机构各项会议；三是搭建学习交流的平台，特别是与世界一流大学学习交流的平台。

内蒙古自治区高等教育学会后勤管理专业委员会秘书长石晶瑜表示，2019 年内蒙古出台了《自治区直属高校基本建设管理办法》，评审自治区高校节水示范校，2020 年将进一步规范专业委员会管理，强化技能人员队伍建设。

中国教育后勤协会副会长、河南省高校后勤协会会长柳娜介绍了河南省协会 2019 年主要完成的农校对接和双达标两项重点工作。她表示 2020 年河南省协会重点工作要加强协会的自身能力建设；做好高校后勤改革发展战略规划研究；建立社会企业进入高校后勤市场档案，推进行业诚信体系建设，完善行业自律机制；推行行业准入制，促进市场的有序竞争；组织开展高校后勤行业职业化培训；继续做好精准扶贫工作。

中国教育后勤协会副秘书长、四川省高校后勤协会秘书长高庆介绍了四川省协会 2019 年在承接政府职能、内部建设、课题研究、学校食品安全、业务培训等方面开展的活动及取得的成果。他提出 2020 年将做好高校后勤厨艺大赛相关的工作；举办分管校长和高校后勤领导培训班；针对学生公寓的价格进行成本分析后形成报告，探讨突破公寓的收费标准；规范专家委员会管理。

广东省高校后勤协会副秘书长余晓斌介绍了 2019 年广东省协会在机构建设、业务培训、推动学校减免补贴水电费用、制作营养餐食谱等方面取得的成果。他表示 2020 年将继续开展各业务领域的培训；做好课题研究，编制全省后勤制度汇编；建立专家库和师资库。

最后，黎玖高介绍了中国教育后勤协会 2019 年会企合作课题《校园安全供水模式与新技术应用研究》的进展情况和 2020 年深化课题研究的工作计划，他表示 2020 年协会与水利部综合事业局等部门将开展推动“节水型高校”建设的相关活动，希望各省级协会（研究会）继续给予大力支持。★

“园林消杀”——校园绿化养护的新挑战

良好的生活环境，需要人们重视和维护，美好的环境需要从点滴入手。

炎炎夏日是园林、物业等公共区域百花争放、草绿花红的季节，五彩斑斓的景色让人赏心悦目，同时也暗藏着危险，夏季是生活中的“三小剑客”——蚊、蝇、蟑螂活动最频繁的季节。

蚊蝇叮咬是夏季常见的的生物现象，蚊蝇在初夏成长，盛夏壮大，数量巨大，无所不至。国外有研究表明，蚊蝇是夏季常见疾病的主要媒介，疟疾、登革热等通过蚊蝇传播发病率提高 15%--21%，值得重视。

园林树木花卉区域是蚊蝇栖息繁殖的藏身之地。炎炎夏日傍晚后校园散步和校园活动受到很大影响。常规消除蚊蝇，会选用一些传统药品，不仅气味大，对人体存在伤害，而且药效短、消杀不彻底，无法达到理想效果。

先正达森康，一个登记在卫生上的园林环保杀虫剂，在国内园林蚊蝇消杀

行业突出创新，是能够达到室内持药期60天，室外30天的微胶囊悬浮剂，喷壶喷洒，简单操作，一年仅用一次，便可安全“越夏”。

北京植物园物业管理人员在园区内试用过森康，仅需一个背负式喷雾器加160ml森康，施洒作业10分钟后地上便开始掉落死亡的苍蝇、斑衣蜡蝉等昆虫，效果出群，客户认可度很高。

广西柳州市政府门口迎宾大道管委会以往在喷洒农药都是选择晚上或人流量稀少的时候。而试用森康时，选在正值下班高峰期、人流密集的时候。施洒作业时，气味清淡，没有出现人捂住鼻、嘴现象。走访附近居民商户，大家纷纷反应，感觉在树下乘凉时蚊蝇少了，效果得到使用方认可。

研究表明，在密封的环境内使用森康，蚊蝇致死率可达到98%，即便在空旷区域，使用后蚊蝇等能够比使用前减少15%，效果显著。

有此类问题困扰的客户请拨打全国诊断服务电话400-610-2999，免费诊断，为您排忧解难。★



深圳华颐智能系统有限公司
本分·专业·诚信·成就客户

深圳华颐智能系统有限公司致力于人工智能在校园的场景化应用，为客户提供基于人工智能的软硬件一体化解决方案。

华颐目前自主研发的主要包括人脸识别智慧公寓系统、人脸识别智慧门卫系统、人脸识别智慧图书馆系统、人脸识别智慧课堂系统、人脸识别智慧会议系统、人脸识别智慧食堂系统、人脸识别智慧迎新系统、人脸识别智慧考场系统、智慧停车系统、人脸大数据生物识别特征库综合管理云平台、视频结构化大数据平台、安防综合管理平台等模块，目前已服务了如西北工业大学、中国矿业大学、郑州轻工业大学、桂林理工大学、重庆工商大学融智学院、河南师范大学新联学院、郑州科技学院、郑州旅游职业学院、南阳理工学院、皖西卫生职业学院、浙江金融职业学院等80多所院校，是目前国内校园应用场景最全、技术最全面、系统最稳定，高校落地项目最多的企业。同时，华颐也是国内首家将人脸识别应用于学籍核验工作的企业，备受客户和媒体好评！★

