中国校园物业管理

China campus property management

2020年9月 总第二十二期

主管：中国教育后勤协会
主办：中国教育后勤协会物专会

【协会志】
中国教育后勤协会物专会
主任秘书长工作会议在威海召开

【齐物论】
基于社会化服务下高校物业监管模式研究

中国校园物业管理微信
扫码加关注，订阅杂志

统一售价：RMB 15.00元
ISSN 1004-0927
22>

行业创新技术 适合各类火灾

PXF50F/72AC
封闭式微型电动泡沫喷雾消防车









封闭式微型电动泡沫喷雾消防车配备新型高效的泡沫喷雾灭火系统，可用于扑灭非水溶性可燃液体及一般固体火灾。其灭火原理是高蛋白泡沫灭火剂的水溶液 通过化学、物理作用，高压喷出的混合液体后形成无数小气泡，覆盖在燃烧物表面，使燃烧物与空气隔绝，阻断火焰的热辐射，从而形成灭火能力。同时泡沫在灭火过程中析出液体，可使燃烧物冷却。受热产生的水蒸 气还可降低燃烧 物附近的氧气浓度，也能起到较好的灭火效果。适用于扑救油火、电火等火灾应急处理。石油化工企业、输油码头、机场以及城市专业消防必备的消防装备。

GREENMAN
非公路用电动车辆

扫码关注
绿友新能源的公众号
www.greenmanev.com

绿友 GREENMAN 绿友集团

绿友机械集团股份有限公司
地址: 北京市顺义区空港C区百盈路8号院 邮编: 101301

电动车销售服务热线: (010) 6044 2811

明德物业
MINGDEWUYE
中国物业管理专家

明德风尚
至善美好
since 2004

大学之道
在明明德

Mildness
温和|服务育人 传播温暖



Intelligence
智慧|科技为翼 服务校园



Standard
标准|标准引领 铸就卓越



学苑管家
Smile 服务





Excellence
卓越|追求至善 成就美好

Liveliness
活力|文化融合 筑梦青春

服务从微笑开始
让生活充满微笑！

全国免费服务电话：4000-900-977　网址：www.sdmingde.cn　地址：山东省济南市经十路鲁商国奥城 11 层

中国校园物业管理

China campus property management

2020 年 9 月 总第 22 期



《中国校园物业管理》

封面图片：上海视觉艺术学院

协办单位：

山东明德物业管理集团有限公司

保利物业发展股份有限公司

中航物业管理有限公司

重庆新大正物业集团股份有限公司

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 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
（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。

增强“四个意识” 奋进“后疫情时代”

■ 柏志成
中国教育后勤协会物业管理专业委员会副主任
上海生乐物业管理有限公司董事长

从寒冬到酷暑，一幅幅抗击新冠肺炎疫情的画卷汇成了爱的洪流，也记录了一段全国人民万众一心、共克时艰的伟大岁月……校园物业人，作为这场战“疫”的参与者，始终秉持着“师生至上”的服务宗旨，坚定地站在校园抗“疫”的第一线。所谓，烈火炼真金！物业人在奋力抗击疫情的同时，校园物业服务的价值也得到了充分的彰显。

习近平总书记在党的十九大报告中提出：要坚决打好防范化解重大风险的攻坚战。这场突如其来的新冠病毒“防疫战”，不仅是对我们国家和民族的考验，也是校园物业管理服务能力的“试金石”，更是提升物业服务能力的“磨刀石”。做好校园的疫情防控，离不开校园物业人的专业能力和责任心，以及其担当精神。疫情就是命令，防控就是责任。校园物业人只有不断增强“四个意识”，充分发挥政治意识、大局意识、核心意识和看齐意识在疫情防控中的作用，才能确保防控到位、保障有力，才能得到师生认可，并最终经得起疫情的考验。

目前，国内新冠肺炎疫情已进入了常态化的防控阶段，疫情影响下的各个行业均面临着不同的挑战和机遇。在服务业大面积“停摆”的同时，物业服务行业逆势而上，从不被关注到备受瞩目，成为了防疫战线的核心主体之一。在这场疫情“大考”面前，物业人通过自身的努力与担当，改变了大众对于物业服务的传统认知。物业服务的角色不再局限于传统的保洁、工程、保安、宿管，而是在基础服务上，以“共情力”感知师生在校园生活中方方面面的需求，延伸提供各项暖心服务。

行为心理学研究表明：21 天以上的重复会形成习惯；90 天的重复会形成稳定的习惯。那些在疫情防控中实施的科学的、行之有效的制度和服务举措，都将会保留下来，成为常态，从而使校园乃至整个社会的文明程度得到提高。这次疫情，必然会改变和提升公共卫生管理要求，必然会改变人们的一些生活习惯和行为方式，最终，必然会要求提高物业管理的服务标准和操作规范。因此，我们必须持续把品质的建设与管理放在核心位置，同时，要适应时代的变化，努力实现物业服务的迭代。在加强制度规范和流程再造的同时，更加注重提供专业的服务体验，使体验式服务成为物业管理的致胜品牌，从生活与情境出发，塑造感官、感情体验与人文认同，并以此捕捉师生的关注点，提高师生的满意度。

后疫情时代，校园物业人要敢于跳出传统物业服务行业的束缚，重新定义校园物业服务的内核，持续创新，赋予物业服务以情感与温度。在坚守基础服务高标准的同时，更要用心聆听师生们的服务需求，不断提出对物业服务品质的新见解，在为师生创造美好校园生活的道路上，乘风破浪，不断前进！

中国人民在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，上下同心、众志成城，取得了疫情防控阻击战的重大战略成果。 祝愿疫情过后，所有的校园物业人都能交出一份出色的答卷！★



协会志

7 中国教育后勤协会物专会
主任秘书长工作会议在威海召开

12 中后协召开“落实《教育系统‘制止餐饮浪费
培养节约习惯’行动方案》工作推进会”

14 关于开展“2020 全国学校物业管理百强单位排名”
数据采集申报工作的通知

复学保障

19 重庆大学物业服务网格化助力开学季　付小莲

21 从严防疫 从强保障　陈嘉璐
南通大学后勤处全方位护航新生开学

23 真诚服务 以“心”迎新
江南大学后勤保障系统顺利完成迎新服务保障工作

25 育人为本 服务至上 科技赋能
太原理工大学后勤处迎新亮点纷呈

常来常往

28 高校物业服务质量提升

第一线

32 缜密筹划 抓实抓细　李锁全
全力做好疫情防控下新学期开学工作

34 与文明同行 以服务育人　姜之月
明德物业全面开展厉行节约主题活动

36 拒绝舌尖浪费 引领节约风尚　任茜
走进嘉院师生的“粮食观”　楼玉婷 杨柳婵

38 保障不空挡 服务无止境　赵晗池
杭电后勤人的暑期坚守

齐物论

42 基于社会化服务下高校物业监管模式研究　李在国

45 以后勤词源角度论疫情期间高校物业管理　李海军 胡 鹰

48 智慧门禁在高校后勤管理中应用的　王军
可行性和必要性

校园故事

52 奋战“疫”线 校区人的坚守与执着
记黑龙江大学校区管理处维修保障战队







资讯

54 习近平对制止餐饮浪费行为作出重要指示

教育部印发通知
部署做好 2020 年秋季学期教育教学和疫情防控工作

55 人文、专业、高效
保利物业助力校园物业服务水平提升

回顾地大战“疫”成果 凝心聚力共展未来

56 杭州电子科技大学后勤集团党委开展
“喜迎新学期 校园更美丽”主题党日活动

紧绷宿舍安全弦 弹奏校园和谐音
鞍山师范学院完成新生《舍务规范与安全》入学教育




协会志
EVENT

中国教育后勤协会物专会主任秘书长工作会议在威海召开



2020 年 8 月 26 日，中国教育后勤协会物业管理专业委员会主任秘书长工作会议在威海隆重召开。会议由中国教育后勤协会物专会副主任兼秘书长、明德物业管理集团董事长刘德明主持，中国教育后勤协会会长刘建平、中国教育后勤协会常务副会长兼秘书长牛维麟、中国教育后勤协会副会长兼常务副秘书长黎玖高等出席会议，来自全国各地的主任、秘书长 52 人参加会议。

会议首先由山东高校后勤学会物专会主任、烟台大学副校长王强致辞，他对各位与会代表的到来表示热烈欢迎，并对烟台大学后勤物业管理工作情况进行了介绍。他表示，下一步将把重点放在秋冬校园疫情防控上，有序保证新学期开学。他预祝会议圆满成功，希望各位与会代表在威海期间工作顺利。



王强



刘德明

刘德明秘书长作《2020年中国教育后勤协会物业管理专业委员会工作报告》，报告全面回顾了今年以来物专会的几项重点工作，包括：发挥疫情防控工作中的咨政辅政作用；制定发布疫情防控工作指南，指导会员单位科学防疫；组织召开“做好学校开学防疫物业服务保障视频会议”；突出人文关怀，发起并投入疫情防控捐赠活动；完善组织建设和规范化管理；强化媒体建设，提升宣传力。同时，刘德明对接下来的工作思路和重点进行了具体规划：

1. 引导会员做好新学期开学复课和疫情防控物业服务保障；

2. 调研行业困难，反应会员诉求，争取政策性支持；

3. 制定完善物专会新的五年规划；

4. 组织校园物业行业为教育扶贫、消费扶贫做贡献；

5. 强化与地方物专会的交流与合作；

6. 着力推动校园物业服务团体标准落地；

7. 创新视频培训新思路；

8. 做好《校园物业管理行业发展报告》编撰工作；

9. 做好《中国校园物业管理》杂志的编辑发行工作；

10. 筹备开展“评选高校后勤系统疫情防控先进集体、先进个人”等活动；

11. 积极筹备并择机举办物专会2020年年会。

各省级物专会开展工作交流、经验分享



刘宏进

物专会副主任、北京高校物专会主任刘宏进发言，他表示，上半年北京物专会在各机构、协会的领导下积极开展了考察学习、狠抓防疫、线上会议等工作。下一步，北京物专会将继续贯彻落实北京市教委、北京高校后勤研究会和全国高校物专会各项工作部署，充分发挥物专会桥梁纽带作用，在垃圾分类、工程改造监管等方面持续发力。

物专会副主任、安徽省高校后勤协会物专会主任洪江如代表安徽省高校后勤协会物专会发表讲话。安徽省物专会在上半年全力以赴做好校园疫情防控工作，积极加强省物专会自身建设，并扎实推进安徽省高校校园生活垃圾分类工作，取得了一定成果。下半年将进一步加强组织建设，积极开展相关研究与探索，在此基础上，重点推进制止餐饮浪费以及垃圾分类的相关工作。



林浩

物专会副主任、浙江教育后勤与基建协会物专会主任林浩对物专会以及秘书处的工作表示肯定和感谢，他表示，浙江省教育物专会在上半年及时调整工作计划，将重心转移到省内高校疫情防控和复学复课工作上，有力地推动了浙江省高校及师生顺利复学及教学工作的正常运行。

物专会副主任、福建省高等教育学会后勤管理分会理事长刘君彬进行经验分享。他表示，福建省后勤全体人员上半年一手抓防控一手抓生产，筑牢校园安全防线，保证复工复读，在做好疫情防控、助力复工生产的基础上抓牢党建、做好政治保障，勇担社会责任，组织了各项活动。刘君彬表示，越是在艰难困苦的情况下越是要体现后勤人的家国情怀，越要做好内部提升工作。



洪江如



刘君彬



刘精棋

物专会副主任、江西省高校后勤协会物专会主任、南昌大学后勤服务集团总经理刘精棋对物专会提供此次交流机会表示感谢，他表示江西省物专会上半年提高思想认识，进一步明确了组织的使命及职责，在疫情防控方面多措并举，有效保障了校园净土，保障了复工复课的有序进行。

物专会副主任、苏大教服集团副总裁石永表示，2020 年上半年江苏省寓物专会根据省高校后勤协会的工作部署，结合全国高校学生公寓管理专业委员会的工作安排，紧密依靠全省高校学生公寓与物业管理同仁的智慧和力量，持续加强自身队伍建设，全力筑牢疫情防控阵线，不断地加大学生公寓与物业管理标准化创建力度。下半年将持续做好防疫工作，并推进建设绿色校园，加强自身组织建设。



石永



陈以能

物专会副秘书长、华中科技大学后勤集团物业总公司总经理陈以能首先感谢物专会为全国高校后勤物业同行提供了相互学习交流的机会，更感谢在座的各位同仁在疫情严峻时期给予湖北高校无私的帮助和支持。上半年，湖北高校后勤物业同志们勠力同心，为疫情防控提供了坚实的后勤保障；顺利完成了毕业生返校工作。在开学方面，湖北高校后勤物业做了充足的工作，从物资储备到制定预案、做好宣传，全程为开学提供安全保障。



王社柱

物专会副主任、陕西省高校后勤协会物专会主任王社柱作工作汇报，他表示，为充分发挥特殊时期陕西高校物业管理专业委员会的协调引领作用，协会立足疫情灾害发展实际情况、立足陕西高校物业服务工作实际需要，不断调整工作思路，与时俱进，携手合作，共克时艰，持续推进智慧物业管理平台建设，推广无接触、网格化技术在校园疫情防控物业服务的应用，为各校物业服务提供了有力的政策支持和技术保障。



中国教育后勤协会常务副会长兼秘书长牛维麟发表讲话



牛维麟

中国教育后勤协会常务副会长兼秘书长牛维麟首先充分肯定上半年以来高校后勤人的贡献，并向各个物业管理部门、各高校物业人表示敬意。对于接下来的工作，牛维麟强调，经过疫情考验后，大家更加认识到专业委员会的重要性，下一步，我们要着力打造“信得过、有凝聚力、有文化、有特色”的校园物业行业组织。他指出，在接下来的发展中，物专会首先应制定完善的标准文件，推进标准化建设；其次要强化协会组织的信息交流和沟通的职能；要积极组织培训，加强队伍建设，提升专业化水平；要做好树立典型、树立标杆的评优工作，争创先进。希望物专会相关人员能够做好标杆项目的评选工作，可以尝试进行星级公寓的评选，树立标杆学生宿舍，以此推动学校加强物业管理、提高服务品质。

中国教育后勤协会会长刘建平发表重要讲话



刘建平

中国教育后勤协会会长刘建平指出，通过听取大家的汇报与交流，由衷感到物专会的工作非常有价值、有意义，咨政辅政、编写各种指南、线上召开会议培训等等，这些工作都非常到位，再次代表协会向大家致以谢意。对于接下来的工作，刘德明秘书长已经做了很好的规划，协会一定会大力支持物专会的工作。

此外，刘建平会长特别强调，深入学习贯彻习近平总书记关于坚决制止餐饮浪费行为、切实培养节约习惯，在全社会营造浪费可耻、节约为荣氛围的重要指示精神，是当前和今后一个时期教育后勤系统的一项重要任务。物专会要在校园物业管理领域把杜绝餐饮浪费作为重要工作来抓，要积极配合相关部门做好节约工作，要把这项工作提到立德树人、服务育人的高度全面加以推进。

会议进入讨论环节，与会代表就疫情防控常态化形势下高校后勤服务如何高质量发展、当前形势下高校后勤服务领域面临的重难点问题以及校园物业服务实体（企业）百强评选相关工作展开讨论。

讨论会后，课题组成员高建胜和孙伟峰代表物专会名誉主任，石家庄铁道大学党委常委、副校长王胜本作课题报告，向与会代表通报了国家教育规划课题“新时代高校服务育人架构与机制研究”进展情况。

物专会主任黎玖高作总结讲话



黎玖高

物专会主任黎玖高对物专会各位同仁及秘书处的工作表示肯定和感谢。他指出，校园物业管理是学校后勤保障体系的基础业务，是后勤的后勤。突如其来的新冠疫情凸显了物业管理工作在校园服务中的不可替代性和异常重要性。校园物业人在疫情防控工作中的优异表现令人敬佩，工作经验值得认真总结。他表示，会议的交流与研讨。彰显了不同区域、不同高校物业管理服务工作的特色和亮点，也引发了对开放校园物业服务市场、提升物业管理水平和增强后勤保障能力的深入思考。他强调，如何在疫情防控常态化背景下进一步做好校园物业管理工作、确保秋季学期的正常平稳运行是当前大家最紧迫的工作任务。今天的会议。协会刘建平会长、牛维麟秘书长对物专会工作都给予了充分肯定。刘建平会长要求我们在当前和今后一个时期把深入贯彻落实习近平总书记关于坚决制止餐饮浪费行为的重要指示精神作为一项重要的工作任务全面加以推进，牛维麟秘书长要求把物专会办成“值得信赖、有凝聚力，有文化、有特色”的行业组织。希望大家凝心聚力，在会后抓紧把协会领导的工作要求落实到位。黎玖高对物专会接下来的工作提出以下几点意见：

1. 筹备一个大会。物专会应在 12 月初择机举办年会，线上线下同时进行。要对战疫工作中表现突出的团体及个人进行表彰，对年度工作进行总结交流，彰显奋斗精神。

2. 发布一个标准。要与中国物业管理协会合作，尽快推进校园物业服务团体标准的研制，争取在年会上能够进行发布。

3. 开展行业评价。要进一步完善评优、排行的标准办法，要依靠行业力量抓紧拟定表彰方案并切实加以落实。

4. 编制发布行业发展报告。物专会换届后，进入了新的发展阶段，要通过发展报告来展现我们校园物业行业的发展状况和最新工作进展。

5. 推动行业调研。要使我们物专会能真正成为服务型、学习型、研究型行业组织。

6. 加强自身建设。一方面我们要提高为政府、为会员服务的能力，另一方面要注重自身组织建设，加强工作的规范性。★



中后协召开“落实《教育系统‘制止餐饮浪费 培养节约习惯’行动方案》工作推进会”



9 月 17 日上午，中国教育后勤协会在北京以线上线下结合的方式召开“深入贯彻习近平总书记关于坚决制止餐饮浪费行为重要指示精神，全面落实《教育系统‘制止餐饮浪费 培养节约习惯’行动方案》（以下简称《行动方案》）工作推进会”。中国教育后勤协会会长刘建平，常务副会长兼秘书长牛维麟，副会长高聚慧、张柳华、李有增在京参加现场会议；非在京副会长黎玖高、田备、冯旭东、张凤宝、周先意、薛徽、柳娜、李瑞阳、李向成、杨定忠、张宏建，协会分支机构负责人，部分地方教育后勤社团组织负责人及相关学校部门负责人参加视频会议。会议由常务副会长兼秘书长牛维麟主持。

中国教育后勤协会常务副会长兼秘书长牛维麟传达了习近平总书记关于坚决制止餐饮浪费行为的重要指示精神及教育部有关工作要求。他指出“制止餐饮浪费，培养节约习惯”是当前教育后勤系统最重要的一项工作，各地方教育后勤社团组织及各级各类教育后勤保障部门要立即行动起来，狠抓



落实，结合工作实际情况，制定具体的实施方案和细则。同时，他对伙专会积极参与教育部制止餐饮浪费相关工作给予了充分肯定。



中国教育后勤协会伙食管理专业委员会副主任兼秘书长宋大我全面解读了《行动方案》的具体内容并介绍了下一步推动落实《行动方案》的工作计划。他指出，《行动方案》明确了工作目标，从广泛开展教育宣传、大力培育校园文化、提升食堂管理水平、创新使用科技手段、建立健全制度体系五个方面细化了校园制止餐饮浪费的具体工作措施，同时他强调，要做好加强组织领导、凝聚行动合力、强化工作监督和做好总结评估等保障措施。



中国教育后勤协会协会副会长、中小学后勤分会理事长李有增以“守护‘舌尖上的文明’，培养节约习惯”为题介绍了中小学后勤分会落实习近平总书记重要指示精神开展的主要工作。从提高思想站位、营造良好氛围、提升长效管理水平、推广先进经验方面，积极开展线上讲座、推进节约教育进课堂、联合家庭与学校进行节约教育、依托社会力量拓展实践活动。提出在培养中小学生的节约习惯中要加强劳动价值观、劳动过程观、劳动技能观、劳动成果观教育。



中国教育后勤协会副会长、江苏省高等学校后勤协会副会长田备以“树节约新风，育时代新人”为题介绍了江苏省高校以育人为核心，抓好宣传、管理、监管，全面结合三全育人体系、学生劳动教育、绿色校园、智慧后勤建设，扎实推进制止餐饮浪费行为的工作举措。



刘建平会长在总结讲话中强调，教育后勤系统要认真学习、深刻领会习近平总书记关于坚决制止餐饮浪费行为的重要指示精神；要准确把握、清醒认识教育后勤领域餐饮浪费的原因，从校园餐饮服务满意度、学生节约意识教育、饮食习惯等方面深刻反思餐饮浪费的缘由；要提高政治站位，抓紧全面推进制止餐饮浪费的各项工作。要以“立德树人”为核心，培养学生节约意识，养成文明就餐、杜绝浪费的行为习惯，让学校形成“崇尚节俭、反对浪费”的文化氛围；要加强领导，健全制度，形成长效机制，优化服务质量；要加强宣传教育，切实培养广大师生节约习惯；要运用先进科技手段，提高制止餐饮浪费的整体效能；要推进校园餐饮供给侧的改革与创新，从源头上遏制浪费。同时，他强调，深入学习贯彻习近平总书记关于坚决制止餐饮浪费行为重要指示精神，全面落实《行动方案》，是协会当前和今后一段时期的重要任务，在教育部的指导下，协会要充分发挥行业组织的引领作用，搭建沟通交流平台、加强宣传教育和开展行业监督检查，为教育系统制止餐饮浪费行为做出应做的贡献。★

关于开展“2020全国学校物业管理百强单位排名”数据采集申报工作的通知

各有关单位：

随着高校后勤社会化改革的深入，市场机制在学校后勤资源配置中的作用日益增强，学校物业管理的质量和水平显著提高，为学校全面发展提供了坚实的基础保障。为了展现学校物业管理行业发展情况，推进学校物业管理标准化、规范化、专业化建设，并为学校选择优质物业服务企业进校服务提供参考和依据，经中国教育后勤协会批准，中国教育后勤协会物业管理专业委员会决定开展 2020 全国学校物业管理百强单位（学校物业管理机构 50 强、学校物业服务企业 50 强）排名数据申报工作，将组织专家对此次申报采集的数据进行审核形成排名结果。现就有关事项通知如下：

一、组织机构

指导单位：中国教育后勤协会

主办单位：中国教育后勤协会物业管理专业委员会

二、申报单位

1. 学校物业管理机构：学校后勤系统（总务处、后勤处、后勤集团等）所属的没有独立法人资格的物业管理（服务）中心（科、部）等部门或单位；业务包括直接从事校园物业管理服务和代表学校对外包物业项目的服务监管等；

2. 学校物业服务企业：具有独立法人资格，为全国各级各类学校提供物业管理服务的企业，业务是在管学校物业服务项目，包括但不限于建筑设施设备运维、环境保洁、秩序维护、园林绿化及会议服务等内容。

三、申报要求

（一）从事各级各类学校物业管理的校内机构和具有学校物业项目的物业服务企业（在管项目不少于两个学校单位）均可申报。

（二）各省、市、自治区教育（高校、学校）后勤协会（研究会）或所属物业管理专业委员会，可依据本通知要求组织所辖区域的申报单位开展申报工作。

（三）申报单位须认真如实填写《2020 全国学校物业管理发展报告》数据采集表（详见附件）。

四、活动实施

（一）中国教育后勤协会指导本次排名申报工作。中国教育后勤协会物业管理专业委员会主办并组织协调本次数据申报、专家评审和排名结果发布工作；其秘书处负责日常工作安排。

（二）天津大学高校物业管理研究所受委托主持实施数据采集和专家审核等相关工作。

五、指标体系

（一）学校物业管理机构：

1. 指标及权重

根据申报的采集数据，按以下指标和权重规则计算，产生 TOP50 学校物业管理机构排名。

（1）基本情况，不作为评分项。

（2）岗位人员情况：权重 10%。

指在编岗位人员数量、专业岗位人数、学历构成比例等。

专业岗位人员按专业技术职称（含工程类、经济类、管理类）注册类职业资格证书、非注册类职业资格证书、特种作业操作证分类统计。学历构成人员按硕士研究生及以上、本科、专科、高中及以下分类统计。

（3）管理能力：权重 10%。

物业管理制度建设情况，质量体系认证等情况，学校后勤管理目标与工作计划落实程度，组织学习与培训再教育经费投入，外包采购、合同管理、供应商监督考核实施程度，学校安全管理情况，绿色、智慧学校建设成果。以上成果或受表彰类内容需提供相关材料或证书扫描件。

（4）物业管理项目情况：权重 20%。

学校类别按部属学校、省属学校、其他学校分类统计；示范项目获奖情况以 2017 年 -2019 年获得的市级及以上政府部门、协会颁发的标准化验收或其他社会评价情况进行评分，项目同一年内获得多个表彰只能按最高级别表彰奖项计算一个（如：同一项目获得省级物业服务示范项目又获得全国物业服务示项目，计为 1 个项目），2017 年 -2019 年历年获表彰可以累加计算。需提供相关示范项目证书扫描件。

（5）经费投入情况：权重 15%。

主要是指人员（含劳务派遣员工）经费，设施设备维护、消耗性材料投入、平安校园建设、绿色校园建设以及信息化技术平台建设等投入情况。

（6）服务育人及公共责任：权重 10%。

践行“三服务，两育人”服务宗旨，走进后勤、勤工俭学、劳动课等活动，以及主动落实社会公共责任等情况。公共责任中的环保绿色机械设备、产品投入需提供 2017 年 -2019 年度采购发票扫描件；走进后勤，勤工俭学需提供学生就业工资证明或协议，劳动课活动需提供与校方合作协议及方案、照片；其他上述活动需提供方案、照片、投入经费明细等，并由项目主管部门加盖公章确认。

（7）新冠肺炎疫情防控工作情况：权重 10%。

① 投入疫情防控物业服务工作，含防控专项经费落实（防控物资、培训宣传经费等），制定学校疫情防控物业服务指南等技术文件且有效用于常态化防疫一线作业；需提供相关文件或经费投入凭据（发票等）扫描件；权重 5%。 ② 在抗击新冠肺炎疫情一线，承担并按要求完成政府征用学校场地设立方舱医院、隔离点等救治防控设施物业服务任务的学校物业管理机构；需提供任务承接、服务内容、时间、效果、突出事例、视频、图片等实例材料；权重 10% 。遇 ①② 内容叠加，取最高权重 10%。防疫表彰需提供当地政府部门或行业组织表彰证书扫描件，防控经费投入和表彰时间计算截至 2020 年 9 月 30 日。

（8）服务满意率：权重 15%。

按照学校物业管理机构 2019 年度开展的第三方测评机构满意率调查与各院系的满意率评价两个测评分值进行评分。第三方测评机构、各院系满意率（应所有院系全数调查）以实际测评平均分值。服务满意率得分 = [第三方满意率测评分值 *40%+ 院校满意率测评平均分值 *60%]* 权重 15%。

（9）获奖情况：权重 10%。

获奖及表彰情况限学校物业管理机构近三年（2017 年 -2019 年）所获得的市级及以上政府部门、协会颁发的平安校园、和谐校园、精神文明、诚信、示范项目等奖项。

（10）诚信与重大安全责任记录：否决项。

学校物业管理机构近三年（2017 年 -2019 年）无各类安全责任事故及违法违规记录，未有受到学校及相关政府部门的行政处罚的记录。此项是否决项，出现以上问题学校管理机构不能参加本次排名活动。

2. 分数计算公式（续表 2- 续表 9 为 100 分制）

（续表 2 得分 * 权重 + 续表 3 得分 * 权重 + 续表 4 得分 * 权重 + 续表 5 得分 * 权重 + 续表 6 得分 * 权重 + 续表 7 得分 * 权重 + 续表 8 得分 * 权重 + 续表 9 得分 * 权重）+ 续表 10 附加分 = 总分

（二）学校物业服务企业：

1. 评审指标及权重

根据申报的采集数据，按以下指标和权重规则计算，产生 TOP50 学校物业服务企业排名。

（1）基本情况，不作为评分项。

（2）从业人员情况：权重 10%。

按照在管学校物业服务项目的在编人员数量（需提供相关社保证明）、专业岗位人数、学历构成比例等指标，进行评分。专业岗位人员按专业技术职称（含工程类、经济类、管理类）、注册类职业资格证书、非注册类职业资格证书、特种作业操作证分类统计。学历构成人员按硕士研究生及以上、本科、专科、高中及以下分类统计。

（3）服务项目情况：权重 25%。在管学校物业服务项目数量，以 2019 年度服务合同期内项目数量为准（2018 年 -2019 年、2019 年 -2020 年跨年度合同，只能按一个项目计算）。在管项目按企业服务项目合同金额等级、服务类型及服务学校类型进行分类统计进行评分，需提供服务合同中的项目名称、金额、服务内容及盖章页扫描件。项目获奖情况只能是项目奖项，2017 年 -2019 年度住建系统颁发的省级物业服务示范项目和市级物业服务示范项目的奖项；2017 年 -2019 年度省级及以上教育（高校、学校）后勤协会（研究会）、中国教育协会物业管理专业委员会或者教育主管部门颁发的奖项；项目同一年内获得多项表彰只按其中最高奖项计算一项，2017 年 -2019 年历年获奖可以累加。需提供相关项目获奖证书扫描件。

（4）经营情况：权重 20%。

注册资本、总权益，在管学校项目 2019 年度的经营总收入、经营成本、年度纳税总额等指标。注册资本以营业执照上的注册额度为准；总权益、年经营总收入、经营成本、年度纳税总额均以第三方审计报告数据为准；总权益为企业自有权益，不包括属于上级公司权益、合资合作公司权益和业主共有权益（如物业服务费中非酬金和利润）部分的资产。年经营总收入为企业在管高校物业项目的物业服务收入、物业经营收入、物业大修收入和其他业务收入总额。经营成本为企业在管高校物业项目的人员费用、耗材费用、机械设备费用、信息化投入费用、各类保险费用、其他费用。年度纳税总额为企业在管学校项目 2019 年度的纳税总额，不含个人所得税。

（5）社会责任及特色服务：权重 10%。

企业在环保绿色机械设备及产品经费投入，参加政府及社会公益活动和 2017-2019 年纳税情况；企业党建在学校物业项目中的创新，走进后勤、勤工俭学，服务育人、劳动课等活动，设立奖助励学金以及与学校共建活动开展情况。环保绿色机械

设备、产品投入需提供 2017 年 -2019 年度采购发票扫描件，走进后勤，勤工俭学需提供学生就业工资证明或协议，服务育人、劳动课等活动需提供与校方合作协议及方案、照片，其他活动需提供方案、照片、投入经费明细等资料，并由项目主管部门加盖公章。

（6）创新与发展：权重 5%。

企业创新能力、研发投入，技术、管理创新人员情况，需提供研发合同、发票、研发人员证书与岗位业绩证明等材料扫描件；创新发展成果转化、企业专利、软件著作权获得情况需提供行业或政府部门表彰及证书扫描件；企业主导或参与标准制定与试点工作情况，企业管理体系导入认证情况，需提供主管部门佐证材料及证书扫描件。企业专利、软件著作权获得不分年限，其他项为 2019 年度数据。

（7）新冠肺炎疫情防控工作情况：权重 10%。

① 坚守学校项目疫情防控一线服务岗位，及时采取有效防控作业措施、制定疫情防控服务指南等技术文件且有效用于常态化疫情防控实践；企业防疫经费投入，含人力成本、物资、防控培训宣传经费投入情况；需提供相关文件或经费凭据（发票等）扫描件；权重 5%。② 在抗击新冠肺炎疫情一线，承担并按要求完成政府征用学校场地设立方舱医院、隔离点等救治防控设施物业服务任务的学校物业服务企业（需提供实例证明材料，含任务承接、服务内容、时间、效果、突出事例、视频、图片等）；权重 10% 。遇 ①② 内容叠加，取最高权重 10%。抗疫表彰需提供当地政府部门或行业组织表彰证书扫描件，防控经费投入和表彰时间计算截至 2020 年 9 月 30 日。

（8）服务满意率：权重 10%。

按照企业 2019 年度开展的第三方测评机构的满意率调查及项目院校主管部门的满意率评价两个测评分值进行评分。第三方测评机构、项目院校主管部门的满意率以实际测评平均分值，调查项目数至少不低于总项目 30%。服务满意率得分 = [第三方满意率测评分值 *40%+ 院校（甲方）满意率测评平均分值 *60%]* 权重 10%。

（9）获奖及表彰情况：权重 10%。

学校物业服务企业 2017 年 -2019 年获得的市级及以上政府部门、协会颁发的质量管理、精神文明、诚信、示范项目等奖项。

（10）安全生产，诚信与合法经营记录：否决项。

企业近三年（2017 年 -2019 年）无各类质量安全事故及违法违规记录；在合同履约、借贷、纳税等方面的信用良好，国家企业信用信息网站查询无不良信用。此项是否决项，出现以上诚信与合法经营问题的企业不能参加本次排行活动。（查询路径：“信用中国”“国家企业信用信息公示系统”网站）

2. 分数计算公式（续表 2- 续表 9 各为 100 分制）

（续表 2 得分 * 权重 + 续表 3 得分 * 权重 + 续表 4 得分 * 权重 + 续表 5 得分 * 权重 + 续表 6 得分 * 权重 + 续表 7 得分 * 权重 + 续表 8 得分 * 权重 + 续表 9 得分 * 权重）+ 续表 10 附加分 = 总分

六、申报表格领取及材料报送

（一）报名及申报表领取：拟申报“全国学校物业管理百强单位排名评选活动”的学校或企业，可登录中国教育后勤协会官方网站（http：//www.chinacacm.org）或者登录中国校园物业管理网（http：//www.jyhqwzh.com）下载相关通知及相关表格，并按照要求填报材料。

（二）申报表报送：各申报单位按规定日期（依邮寄业务章为准）寄至天津大学高校物业管理研究所。天津大学高校物业管理研究所负责报送材料的审核及保管，并回复申报单位接收信息，即确认申报有效。

（三）报送材料由纸质版与电子版材料各一套构成，须一并提交。

1. 学校物业管理机构应报送的材料：

（1）《2020 全国学校物业管理发展报告》学校物业管理机构数据采集表；

（2）申报单位简介：学校概况（含学校类型、占地面积、建筑面积、绿化面积、师生员工人数、物业管理机构设置及员工队伍构成），物业管理现况（含物业管理经费投入、管理形式、服务内容及制度等），外包项目监管（含外包项目数、占地面积、建筑面积、绿化面积、占学校物业管理比重、合同经费，及外包项目服务企业名称），特色（创新）、成效，要有数据支持和典型事例（限 3000 字内）；

（3）经费投入情况明细；

（4）社会责任及特色服务的相关活动方案、照片、投入经费明细等；

（5）获奖证书或文件等（扫描件）；

（6）“数据采集表”需提交的其他材料。

以上提交材料（扫描件）均需加盖单位公章确认。

2. 学校物业服务企业应报送的材料：

（1）《2020 全国学校物业管理发展报告》学校物业服务企业数据采集表；

（2）申报单位简介：企业概况，学校物业管理项目概述，含在管项目总数、学校类别统计、服务师生员工总数、学校总面积、总建筑面积、园林绿化总面积及在全国省、市、自治项目区分布情况，项目合同总服务费统计，服务内容及方式，

特色（创新）及成效；要有数据支持和典型事例，限 3000 字内；

（3）从业人员的在岗证明以及从业资格相关材料；

（4）在管学校物业项目合同或相关证明；

（5）第三方出具的企业经营情况审计报告；

（6）2019 年度的企业纳税证明；

（7）企业社会责任及特色服务的相关活动方案、照片、投入经费明细等，并由项目主管单位盖章确认材料；

（8）获奖证书或文件。

以上提交材料（扫描件）均需加盖单位公章确认。

（9）“数据采集表”需提交的其他材料。

3. 申报材料的提交方式：

（1）申报材料提交至天津大学高校物业管理研究所。

纸质材料邮寄地址：天津市海河教育园区天津大学北洋园校区指挥部 201，天津大学高校物业管理研究所。邮编：300135。

（2）电子版材料发至地址：tjdxgxwyglyjs@163.com。

七、注意事项

（一）总部型企业，所属分公司、非法人营业机构等非独立法人机构可合并上报（不含子公司、合资公司）。

（二）校内物业管理机构（无公章非独立部门，可加盖学校或后勤系统公章）按学校物业管理机构类报名；若为下设独立法人企业，需择一申报。

八、有关规定

（一）参与单位应诚实守信，所报送数据真实有效。一经发现弄虚作假，取消参加排名资格。

（二）由中国教育后勤协会、中国物业管理协会等行业专家组成评核组。推荐单位与主办单位和评审单位须公正、客观、准确、全面负责的推荐、审核，接受监督。

（三）专家评核组成员遇所在单位参加，须回避对本单位的评审过程，并主动报备。

（四）涉及参加单位所有报送数据、审核分数及结果均不得外传，如有泄漏情形发生，将追究当事人全部责任。

九、时间安排

（一）2020 年 10 月 20 日 -11 月 15 日：申报（推荐）。各申报单位申报、递交申报材料；各省级相关后勤协会（物业管理专业委员会）可组织推荐参评单位并递交材料。

（二）2020 年 11 月 16 日 -12 月 15 日：审核。届时将抽选相关申报单位现场答辩；并将根据需要，对入选百强单位的在管项目进行实地查验。

（三）2020 年 12 月 16 日 -18 日：公示。“全国学校物业管理百强单位排名”初评结果将在“中国教育后勤协会官网”、“中国校园物业管理网”公示。公示期间，中国教育后勤协会物业管理专业委员会秘书处将设立投诉电话和邮箱，并受理来访。

（四）2020 年 12 月：发榜。由中国教育后勤协会物业管理专业委员会公布排名评审结果，颁发“2020 全国学校物业管理百强单位排名”证书。

九、时间安排

（一）2020 年 10 月 20 日 -11 月 15 日：申报（推荐）。各申报单位申报、递交申报材料；各省级相关后勤协会（物业管理专业委员会）可组织推荐参评单位并递交材料。

（二）2020 年 11 月 16 日 -12 月 15 日：审核。届时将抽选相关申报单位现场答辩；并将根据需要，对入选百强单位的在管项目进行实地查验。

（三）2020 年 12 月 16 日 -18 日：公示。“全国学校物业管理百强单位排名”初评结果将在“中国教育后勤协会官网”、“中国校园物业管理网”公示。公示期间，中国教育后勤协会物业管理专业委员会秘书处将设立投诉电话和邮箱，并受理来访。

（四）2020 年 12 月：发榜。由中国教育后勤协会物业管理专业委员会公布排名评审结果，颁发“2020 全国学校物业管理百强单位排名”证书。

十、联系方式

1. 中国教育后勤协会物业管理专业委员会秘书处：

负责评选活动日常工作协调，活动安排咨询及评审结果公示期投诉。

联 系 人：裴 佩　郑 雪

联系电话：0531-68695823 0531-88903731

传 真：0531-88903731

电子邮箱：wzh20131110@163.com

2. 天津大学高校物业管理研究所：

接受有关“数据采集类”内容咨询。

联 系 人：刘德玥 卢亚东

联系电话：022-85356170 022-85356173

传 真：022-27401729

电子邮箱：tjdxgxwyglyjs@163.com

附件下载及详情请登录 https://www.jyhqwzh.com ★



复学保障

SAFEGUARD

编者按

在疫情防控常态化背景之下，各高校、各协会及后勤企业针对秋季开学做了大量工作，从筹备策划到具体防控手段，科学精准地做好常态化疫情防控，有序推进了学校复学复课工作。

本刊本期特推出“复学保障”栏目，旨在对开学季的优秀经验及成功做法进行宣传，对疫情防控常态化下校园防疫应对措施、师生日常学习生活安排方式进行推广。提高学校秋冬季疫情防控能力，打好疫情防控“持久战”。

重庆大学物业服务网格化助力开学季

文 / 付小莲

伴随着学校建设和发展的脚步，重庆大学虎溪校区全方位实施专业化物业管理的地域范围、技术要求和服务内涵也在不断增加和拓展。

校区近三千亩的教学用地，依靠现有物业板块各负其责的模式很难第一时间发现问题和收集信息。2020 暑假，我们将校区物业管理服务区域划分为 8 个网格，全面推进校园物业服务网格化管理，横到底、纵到边，确保物业管理服务无死角，督促物业以服务校区教学科研及全体师生员工为中心开展工作，进一步为校区集中力量开展核心工作提供强有力的保障，助力开学季。

网格化管理物业的组织架构如下：校区物业项目经理作为负责人，对网格化管理各项事务进行总体管理，项目经理助理负责对校内的 8 个网格进行直接监督和管理，参与网格巡查工作。网格长由一名经验丰富的员工和一名管培生组成，负责对网格内的卫生、设施设备、安全等工作进行巡检，对网格内的基层员工进行日常监督和管理。每个网格由一名管培生担任品质专员，进行品质检查，汇总发现问题后进行反馈，并对反



图 1 重庆大学虎溪校区物业项目网格化管理图

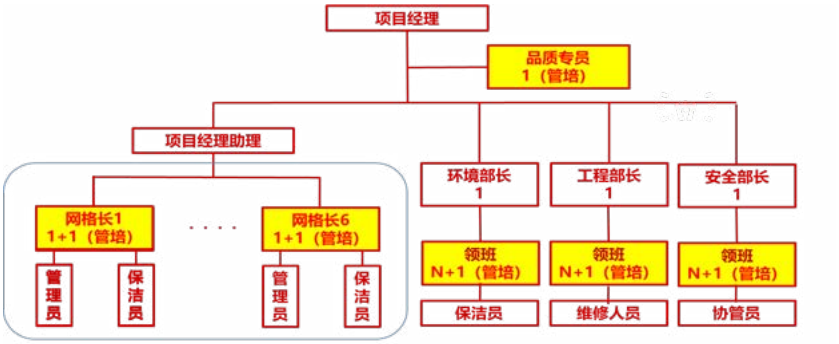


图 2 重庆大学虎溪校区物业项目网格化管理组织结构图

馈问题的整改情况进行跟进，参与对领班及以上干部的培训效果评估。环境部长、工程部长、安全部长对专业线的员工进行工作指导和监督、接收网格长反映的相关问题，及时安排人员进行处理和跟进。各专业部门按照部门员工的数量分别下设多名领班和一名管培生，主要负责对专业线的基层员工进行日常监督和管理。

网格化管理实施流程：根据网格划分和巡检安排，网格长组织巡检人每周一至周五每天 10:00-12:00 或 15:30-17:30 对网格区域的卫生、设施设备完好情况、安全等工作进行全面的巡检，发现问题及时联系相关部门并跟进解决，品质检查员统计汇总后由网格长推动整改，并于次日 17:30 将整改后的情况汇总，周六周日继续进行跟踪复检，形成品质检查跟进表上报学校。★

（作者系重庆大学虎溪校区管理委员会后勤与资产管理办公室副主任）



从严防疫 从强保障

南通大学后勤处全方位护航新生开学

文 / 陈嘉璐

2020 年是个特殊的年份，因为疫情的原因，今年的秋季新生入学工作与往年不同，学校有着更加重要的责任。为让所有的教职员工和广大学子有健康安全的学习生活环境，令学生舒心，家长放心，南通大学后勤保障部从疫情防控、生活设施、日常管理等多方面入手，全面做好各项准备工作，确保迎新工作安全有序，顺畅和谐。

全面部署 严抓管理 落实疫情防控

今年南通大学面向全国招收 7444 位新生，其中啬园校区 5659 人，钟秀校区 642 人，启秀校区 763 人，联合培养 380 人。

南通大学高度重视疫情防控形势下的首次迎新，校领导亲自主持召开新生报到工作协调会，副校长侯文华指出，在疫情防控常态化要求下，迎接新生入学报到工作是学校一项常规而又非常重要的工作，要始终把握“疫情防控不放松”、“严控管控校门关、日常出入要留痕”的原则，认真做好“查身份、量体温、作登记”进门三件事，要精心组织，热情服务，安全有序，在“做实、做细、做好”上下功夫。他要求各单位在迎新工作过程中，一要严格落实防控要求；二要精心组织迎新工作；三要认真做好工作预案；四要加强协同、及时补位。

全校教职工都将今年的迎新工作放在首位，各部门都提前制定方案，尽量做好一切准备工作，以防患于未然，确保了迎新工作的顺利进行。

改造学生公寓 服务设备提档升级

为了进一步改善学生公寓的生活条件，解决部分学生“洗衣难”问题，创建更加优质的公寓环境。学校根据目前学生公寓洗衣机使用情况，对公寓洗衣房进行优化调整。

啬园校区公寓楼是较早开展自助洗衣机服务的公寓，但由于年限偏长、机器老化、洗衣房面积小、洗衣机数量少，条件也较为简陋，学生洗衣服经常需要排队，洗衣机也比较老旧，使用起来并不方便。今年暑期通过招标采购，引进



校园自助洗衣机、烘干机和直饮机，对洗衣房进行全面升级改造。新建了 16 个标准化自助洗衣房，改造了 72 个自助洗衣房，全部采用 8kg 以上的滚筒洗衣机和 10kg 以上的干衣机，将普通的开水炉全部更换为高档的直饮机。

针对启秀校区部分学生公寓老旧的问题，利用暑假对 10 号学生公寓进行改造，重新铺设塑料地板、地砖，粉刷墙面。全面维修 12 号学生公寓屋面，做好防水层，彻底解决渗漏问题。对 1500 余间毕业生宿舍进行全面整修，粉刷墙面、维修家具、水电。

强化安全管理 消除安全隐患

安全是所有工作的前提和基础，南通大学始终把学生安全放在第一位，认真做好消防安全工作，在消防通道摆放禁止停车的三角锥、划禁止停车线，全面打通了学生公寓消防通道，确保学生公寓和教学楼宇的安全稳定。定期检查消防器材，清理学生公寓和教学楼内的杂物，保持楼道内清洁整齐，为班组长、生活辅导员配备应急包，消除事故隐患。

建立健全安全管理制度，强化学生公寓门卫管理和消防值班，增加学生公寓楼夜间值班人员，提高消防值班人员待遇。对二次供水水箱、热水箱、饮水机进行清洗，并进行水质监测，对电梯、空调进行全面维修保养，清洗空调过滤网，确保安全。

做好宣传教育工作，强化学生的安全意识。楼宇服务中心为每栋楼都配了黑板，生活辅导员通过黑板报、微信群等方式开展防传销、防诈骗、防校园贷风险等教育，提示新生保证人身财产安全。目前所有学生公寓的准备工已全部



完成，公寓所需的日杂用品和消毒器械全部配置到位，每间公寓都进行过消毒、保洁、通风工作。

强化队伍建设 做好常态防控

班组长属后勤职工队伍中的基层业务骨干，主要承担业务管理和技能工作，暑假期间，后勤保障部完成了新一轮班组长聘任工作，选拔了一批有能力、责任心强的人员充实到班组长岗位，为这一岗位注入了新鲜血液，也带来了生机和活力。

新学期开始之前，楼宇服务中心召开工作部署会，要求新聘到岗的内勤事务岗及班组长需要尽快完成交接工作，适应新岗位，掌握工作方法，以达到新岗位的工作要求；疫情防控工作要常抓不松懈，员工每天做好健康日报，按规定进行隔离防范，一旦发现异常，需及时上报；落实安全工作责任制，做到应防尽防。各部门各项安全记录需准确，使各项保障工作落到实处。加强内涵建设，全面提升服务质量和管理水平，打造出楼宇服务中心的新格局。楼宇服务中心全体职工也将跟随不断变化的工作形势，认真学习、科学应变，确保各项工作举措落实落地、安全稳定。

为了迎接这个特殊的新学期，学校从各个方面做了非常细致的准备工作，以确保迎新工作的圆满顺利。而楼宇中心在这项工作中，从小处着手，抓细节，希望能为学生以及教职员工创造一个安全舒适的学习生活环境。经过所有人的努力，相信今年的迎新会顺利开展。当然，迎新工作结束后，楼宇服务中心也会认真做好日常服务保障工作，提高保障能力，为学校各项工作的有序开展提供有力的后勤保障。★

（南通大学后勤保障部供稿）

真诚服务 以“心”迎新

江南大学后勤保障系统顺利完成迎新服务保障工作

9 月 18 日，江南大学迎来 2020 级 5000 余名新生。根据常态化疫情防控要求，本次的迎新工作难度更高，工作量更大。后勤保障系统根据工作实际，制定了详细的工作方案和应急措施，各部门分工协调，密切合作，在校园防疫、交通保障、新生住宿和饮食供应等方面做足准备，圆满完成了迎新后勤服务保障工作。

通力合作保驾护航 倍感放心

在新生入校之前，后勤保障系统各部门通力合作张贴交通标识，搭建帐篷，铺设电线、网线，放置路锥实施人车分流。考虑到迎新当天的人流集中情况，增设搭建出一条新的缓冲通道，确保所有设备设施提前部署到位。

校内交通井然有序 倍感顺心

由于疫情防控工作的需要，今年的新生家长不得进校且自驾车辆不得停留校内，导致东门、北门外交通疏导任务艰巨，保卫处工作人员同交警一起进行现场指挥，同时加派人手进行门卫管理和疏导。保障正常教学秩序的同时，也确保了新生集中报到点工作的安全顺利。

校园防疫措施到位 倍感安心

晨曦微露，第一缕阳光还未完全升起，后勤人已早早到达岗位。清晨六点半不到，源源不断的新生开始进入校园，到 8 点 30 分时迎来了高峰，各个点位的工作人员认真、耐心引导学生严格按照要求进行体温检测、健康码核验工作。副校长田备深入现场指导工作，后勤保障系统各部门领导坚守在各个迎新现场，积极做好协调处理。

服务保障细致到位 倍感暖心

绵绵秋雨，淋湿头发，却浇不灭后勤人如火般的热情。环境中心的工作人员提前对校园内各景观、草坪、绿植提前进行修剪，在北门、东门等重要景观区域摆放鲜花，创造整洁、温馨、优美的校园环境；会议中心提供 20 辆校园小公交、9 辆大巴车免费在校内接驳新生，助力冲刺“最后一公里”，贴心地为新生们保驾护航；缓冲区放置了茶水桶，供学生及工作人员饮用；宿舍园区内工作人员井井有条地做好新生入住登记、体温登记、发放钥匙、讲解住宿流程通知，细心、耐心地回答每一位新生的咨询；食堂在注重营养搭配的基础上，推出出品较快的菜品，提高出菜速度，减少等待时间，同时，准备了新生饮食攻略，让学生快速拿到想要吃的美味。

智慧后勤无缝对接 倍感用心

校园服务运行指挥中心内，大屏滚动着学生返校的实时信息，显示校园各

个区域的情况，便于学校统筹调度；后勤服务大厅通过线下方式，及时受理学生的各项求助咨询；利用“江南大学微后勤”等微信公众号及时推送新生服务指南，告知、指导新生们有关校园生活服务的使用方法，帮助新生迅速适应新的学习生活环境。

一张张热情的笑脸，一句句亲切的问候，一项项贴心的服务，都是为了给新生留下美好的 “江南”第一印象。后勤人将继续保持斗志昂扬的精神和扎实稳健的工作作风，不断提升服务水平，努力创新服务模式，秉承“师生为重，服务为先”的服务宗旨，有效推进后勤“三全育人”工作，在新学期用新作为干出新成效！★

（摘自中国教育后勤协会官网）





育人为本 服务至上 科技赋能

太原理工大学后勤处迎新亮点纷呈

金色的九月，金色的年华。9 月 19 日、20 日，11000 余名新生满怀着对大学生活的憧憬，从全国各地汇入太原理工大学金色的校园。

后勤保障处按照学校迎新工作方案的整体要求，周密部署，精细准备，全力以赴，坚持育人为本、服务至上、科技赋能，积极开展各项迎新保障服务工作。校领导带领相关部门（单位）负责人分别深入后勤迎新一线，指导迎新工作，看望慰问新生及家长和后勤迎新工作人员、志愿者。



育人为本　以迎新为契机 深化三全育人改革

后勤保障处作为学校“三全育人”综合改革的重要阵地，以后勤品牌建设为依托，始终将立德树人、育人为本的理念贯穿于后勤保障与迎新服务的全过程。

坚持十四年的“爱心家园”服务品牌整装再出发，组织六百多名学生志愿者，为新同学介绍校园，帮忙搬运行李，送去入学秘籍，详细地解答疑问，热心地接待家长，尽自己最大的努力帮助同学。“爱心育人，育人爱心”，学长们真诚的服务，将爱的种子播撒在了每一名新同学的心中。

动力保障中心绿色节能先锋队身穿绿马甲，以“心”迎新，在帮助新生搬运行李过程中，向他们介绍“绿色节能先锋队”的节能节水理念。动力职工马师傅用粉笔精心制作了四块黑板报，用后勤人特有的纯朴、求实的笔触，向广大新生传播着“落实节能减排、构建节约型校园”的育人理念，吸引无数观者驻足。

饮食服务中心积极响应习近平总书记关于制止餐饮浪费行为的重要指示精神，在迎新现场发起“厉行节约 反对浪费”签名活动，向全体师生发出“光盘行动，有你有我”倡议书，将“浪费可耻、节约为荣”主题教育列入“开学第一课”。活动现场还组织大型面艺表演，用精湛绝伦的山西面食制作技艺，向同学们传播展示着中华传统美食文化与后勤人专注敬业的工匠精神。

在物业服务中心“暖心为你、点靓地图”活动点前，偌大的中国地图吸引了众多学生，纷纷将写有个人信息的小红旗插在祖国地图上。或是祝福，或是希冀，或是鼓励，一面面寄托着大学愿景的小红旗飘扬在祖国各地，汇聚于太原理工这美丽的校园，也汇聚了学子们在后疫情时代最真挚、最深切的民族自信与家国情怀。

公寓服务中心“安全宣讲团”提前介入，以“安全育人”为出发点，为 500 余名新生志愿者进行住宿安全宣讲，把一个个鲜活的案例搬上讲台，传递安全知识，践行安全承诺，引导学生健康安全住宿，让同学们对校园安全知识有了深刻的认识与理解，进一步筑牢安全底线，携手共创安全和谐的校园环境。

校党委书记郑强对后勤部门在迎新过程中全员全程全方位育人的理念举措予以高度评价，在“厉行节约 反对浪费”签名墙上郑重签上自己的名字，并在刚刚吹制好的面气球上挥毫泼墨，提笔写下了“太原理工，美食家园”的由衷赞

叹。在“暖心为你、点靓地图”活动点前，他在小红旗上写下“太原理工最牛”，并将其插在了地图上最显著的位置——太原理工大学。

中国工程院院士、校长黄庆学在后勤部门各个重点环节详细了解后勤保障服务情况，与后勤职工、学生志愿者们亲切交流并合影留念。“赠人玫瑰，手有余香”，黄庆学高度赞扬后勤职工与学生志愿者们助人为乐的精神，并感谢大家为学校大家庭做出的积极贡献，希望大家将这种助人育人的理念不断传承，不断发扬光大，传播给每一名职工与学生。

服务至上　以安全温馨周到的服务迎接新同学

因为疫情防控常态化工作要求，学生家长无法陪同新生进入校园。在这样特殊的迎新季，后勤人全面开展各项温馨周到的服务，帮助独自走进校园的学子，让学生满意，让家长放心。

物业服务中心“暖心驿站”组织十多辆校园通勤车有序地为新生提供免费接送、搬运行李服务，并在每辆车上配备一名讲解员，通过沿路讲解的形式，为新生们介绍明向校区漂亮的建筑、美丽的环境、生活的必需等学习生活场景，穿梭往来的“小白龙”成为迎新期间校园最靓丽的风景。物业职工争先献力，利用自己的岗位工具车，为学生运送行李。他们根据实际情况，随时调动，辛勤搬运，细心捆绑，用自己的真诚、热情，为新生护航，助力新同学第一次走进校园的“最后一公里”。

饮食、公寓、物业、动力的各个迎新服务点齐齐上阵，在各自岗位与校园主要区域，为同学们精心准备了饮用水、爱心伞、饭卡夹、医药箱、爱心箱、失物招领薄、校园平面图、新生服务指南等物品。工作人员为等候的家长端上清凉的绿豆汤，为独自进校报到的新生送上精心制作的《新生服务指南》，为忙碌的志愿者递上遮阳伞、湿巾。贴心的话语，换来新生满意的笑容；暖心的服务，得到大家的高度赞扬。

为了让学子吃得安心、吃得满意，饮食服务中心每日三次对各餐厅大厅、座椅、后厨进行了全面的消毒。各餐厅全天开餐，保证为每位就餐者提供“热菜热饭，热情周到、宾至如归”的就餐体验。各餐厅门口设立餐厅美食推荐或发放餐厅美食手册，方便大家进行选择。由于个别同志没来得及领取一卡通或充值，餐厅准备了爱心餐券，凭餐券可免费在餐厅就餐，为同学们解决了燃眉之急。

公寓为了解决特殊身高学生的住宿困难，提前发力，加班加点，精心制作 60 个加长床头供学生使用，确保了特殊身高学生的舒适住宿。当了解到一名学生因高位截瘫需要依靠轮椅生活的情况，公寓人立即进行改造，只用了 6 小时的时间及时制作成移动坡架，为学生住宿提供了方便。宽敞明亮的学生宿舍，整齐摆放的公寓用品，贴心细致的迎新信封包，为新同学翻开人生的新篇章。

科技赋能　以信息化建设助推后勤治理现代化

后勤保障处一直把信息化建设作为深化后勤改革与推进后勤治理现代化的重要抓手。

为全面提高公寓管理现代化水平，后勤保障处公寓服务中心创新发展，积极建设基于人脸识别技术的“智慧公寓”管理系统。在今年的迎新工作中，“智慧公寓”系统及时上线，智能完成了一万余名新生的住宿分配。公寓迎新子系统作为智慧公寓系统的重要部分，通过“人脸识别迎新访客管理一体机”等技术手段，涵盖了迎新前流程规划、信息服务；迎新中现场管理数据统计；迎



新后数据分析、后续管理等迎新活动的全生命周期管理。

新同学在入住公寓前，只需要一秒的时间，就可以在一体机前完成人证比对与现场身份核验，智能记录学生报到入住情况，同时更新学生面部特征信息库，显示学生宿舍床位信息。在智慧公寓数据中心里，刚刚建设完成的大屏幕全方位显示着新生报到入住情况的实时信息，从报到汇总、报到记录、到各时段、各学院、各楼宇、各类别学生的报到情况分析，所有信息及时准确，清晰明了，大大提高了学生报到入住管理效率。在日常公寓管理中，“智慧公寓”系统还将实现人脸识别门禁管理、日常住宿管理、公寓安全管理、行为管理、离校管理、文明评比等一系列功能。

随着“光盘行动”的理念不断深入人心，饮食服务中心“智盘”自助餐厅焕发出了全新的光彩。该餐厅基于“健康、节约、效率”的理念建设，通过配有带集成芯片的智能餐具与“智盘”结算系统，向广大学生提供美味可口的小份菜、半份菜、爱心鸡蛋，同学们可以根据自己的需要和口味，自主选餐，智能结算，让服务更加精准和优化，也更有助于制止餐桌浪费行为，推进“光盘行动”，倡导厉行节约。

后勤保障处处长张富强表示，新同学入学后，全体后勤职工将持续秉承“以学生为中心”的服务理念，不忘“立德树人”初心，牢记“三全育人”使命，以扎实的作风、勤奋的工作服务广大师生，为学校“双一流”建设贡献后勤力量。★

（摘自：太原理工大学智慧后勤）


·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.

■ 高校物业服务质量提升

高校物业肩负着服务与育人的双重职能，其管理与服务的好坏，直接关系到高校人才培养的大局。随着人们生活水平的不断提高，以及近期高校秋季学期的陆续开学，师生对校园物业服务质量提升方面的诉求也相应增多。高校物业服务部门应秉持“三育人，两服务”的工作宗旨，构建“领导放心，师生满意”的管理文化，深入思考物业管理服务的特点，全方位提升管理服务质量水平。

根据近期收集的问题为主导，本次探讨的主题：关于高校物业服务质量的提升。

一、高校物业管理服务质量的含义

高校物业管理的服务质量是指高校物业管理服务活动达到规定要求和满足师生需求的能力及程度。其服务质量不单是校园卫生清扫的干净程度，主要包括以下几方面的内容：

① 高校基础设施的维护质量；

② 高校物业管理服务的工作质量（服务态度、服务技巧、服务方式、服务效率、服务礼仪、校区的清洁卫生等）；

③ 高校物业管理服务项目；

④ 高校物业环境氛围等。

二、高校物业服务全方位质量管理的特点

高校物业服务的全面质量管理，是物业管理部门所有员工和各个部门同心协力，综合运用现代管理手段和方法，建立完善的质量体系，通过全过程的优质服务，全面地满足高校师生需求的管理活动。

高校物业管理服务质量的管理主要特点有以下几个方面：

（一）全员的质量管理

高校物业管理服务质量的优劣，是物业管理各个部门、各个环节全部工作的综合反映，涉及高校物业管理区域内的全体师生和员工。管理者处于管理服务的角度，起关键作用。但是若没有被管理者即全体师生的配合，再优秀的

物业管理也只是一句空话。因此，必须把高校的全体管理者与师生的积极性和创造性充分调动起来，不断提高人的素质，牢固树立“质量第一”的思想，人人关心校园物业的服务质量，参与质量管理。

（二）全过程的质量管理

高校物业管理服务工作的全过程，包括对校园进行管理服务的前、中、后三个阶段。不仅是面对师生所进行的服务工作，还包括服务前所做的准备工作，以及服务后的一切善后工作。为此，必须做到以下两点：

① 必须把物业管理的重点从事后把关转移到事前预防上来，以注重结果变为注重因素，防范于未然。

② 必须树立为师生服务的思想。高校物业管理工作的每一个环节的质量，须经得起师生的检验，满足师生的要求。

（三）全区域的质量管理

高校全区域的质量管理主要从组织管理这一角度来进行。每一个高校物业管理区域的质量管理不仅是对管理者的管理，而且还包括对物业服务部门领导层的管理，以及对师生的管理，其中每种管理角色都有明确的质量管理活动的重点内容。对领导层测重于质量管理决策，充分发挥众人的智慧，组织、协调物业管理各部门、各环节、各工种人员质量管理的统一活动；对基层管理者而言，要求每个员工都要严格地按标准、按规章制度进行操作，严格检查实际操作情况，完善质量监督机制；对师生来说，要自觉维护校园的各个规定。

（四）全变化的质量管理

随着社会的进步和经济的发展，高校师生对物业服务质量的要求越来越高，影响校园服务质量的因素越来越复杂，既有人的因素，也有物的因素；既有校园内部因素，也有校园外部因素。因此，为了有效地控制各影响因素，物业服务部门必须广泛地、灵活地运用各种现代化管理方法，如目标管理法、统计法、QC（质量管理，Quality Control）小组质量法等，把心理学、行为科学、社会学等相关学科应用于物业管理的全面质量管理之中。高校物业管理的全面质量管理必须有效地利用高校的人力、物业、财力、信息等资源，提供符合要求和师生期望的服务，这是物业管理推行全面质量的出发点和落脚点，也是物业质量管理的基本要求。

三、物业服务质量的控制措施

全面提高高校物业管理服务质量的水平，必须从基础工作抓起，从物业管理服务过程的质量责任制中的质量管理抓起，从师生对服务的质量信息反馈和及时处理各种质量投诉问题等方面抓起。物业服务质量的控制措施有以下几个方面：

（一）物业管理服务质量教育的意识培训

质量教育工作的主要任务在于不断增加物业服务部门全体员工的质量意识，并使其掌握和运用质量管理的方法和技术。要使每位员工牢固树立“质量第一”的意识，认识到自己在提高整个物业管理服务质量提升中的责任，从而自觉提高业务管理水平和服务操作技术水平，严格遵守纪律和操作规程，不断提高自身的工作质量。同时要对师生进行物业管理意识的教育，如通过文化活动、宣传栏等，进行双向教育，这样才能收到良好效果。

（二）建立和健全物业管理质量责任制

物业管理服务质量责任制是物业管理各部门、各岗位的员工在质量管理工作中为保证服务质量和工作质量所承担的任务、责任及权利。建立服务质量责任制可以把与质量职能有关的各项具体工作和全体员工的积极性结合、组织起来，形成一个严密的质量体系，更好地保证校园服务质量的提高。

（三）实行以人为本的管理，对师生进行情感管理

在高校物业管理过程中，师生需要有思考能力、善于判断并满足自己需要的服务。但是，复杂繁琐的规章制度容易迫使物业服务人员消极地执行服务操作程序，而师生却往往期望物业服务人员按照自己的特殊需求灵活地提供优质服务。

1. 鼓励个性化服务

个人化管理服务实际看上包含两方面的含义。

①在常规性管理工作之外，针对单个师生所提供的一种特别服务。

②在常规性服务之外，能够针对师生特殊需要的服务，以满足师生对物业使用功能的不同需求，如“管家服务”。

高校物业服务部门管理层更应知道并鼓励物业服务人员根据师生的具体需求，为师生提供定制化、个性化、多样化的服务，授予服务人员享有一定程度的特殊权利，以便服务人员采取必要的措施，满足师生具体的、特殊的需要。实施以人为本的管理原则，授予员工必要的职权，物业服务部门就必须尽可能删除繁琐的、不必要的、限制员工决策权力的规章制度和操作程序，在物业服务部门的实绩考核和奖惩制度中应鼓励服务人员创造性地、主动地为业主提供优质服务。

2. 确保师生的主人翁地位

在对师生进行情感管理中，必须注意从根本上确保师生的主人翁地位，完善民主参与、决策机制和民主监督机制，为广大业主提供“参政议政”的渠道，关系到整个校园发展的大事要由师生代表大会决定。加强民主管理，充分发挥师生代表大会的作用，真正使师生感到“有主可做、有事可定、有家可当”。

（四）用物业管理 TCS 战略，推行优质服务

运用 TCS 战略（顾客完全满意战略，Total Customer Satisfaction），实际多元化的全方位优质服务。

高校物业服务部门 TCS 战略，就是把师生的需求（包括潜在的需求）作为物业服务部门进行管理和服务的源头，在物业管理服务的功能、服务环节的建立及完善的服务管理系统等方面，以便师生的原则，最大限度地使师生感到满意。物业服务部门实施 TCS 战略进行物业管理全方面质量评价，主要由以下五部分满意指标（即 TCS 战略的“5S”）所组成。

第一部分：服务理念满意（Mind Satisfaction，简称“MS”），包括物业服务部门的服务宗旨满意、服务管理哲学满意、服务价值观满意等。

第二部分：服务行为满意（Behavior Satisfaction，简称“BS”），包括物业服务部门的服务、经营、管理等行为机制满意、行为规则满意、行为模式满意等。

第三部分：服务过程试听满意（Visual Satisfaction，简称“VS”），包括物业服务部门的名称满意、标志满意、标准色满意、标准字体满意以及物业服务部门、物业管理服务的应用系统满意等。

第四部分：服务产品满意（Product Satisfaction，简称“PS”），包括物业服务部门的质量满意、物业功能满意、物业的外观造型创新满意、服务特色满意等。

第五部分：服务满意（Service Satisfaction，简称“SS”），包括物业管理服务的全过程满意、物业管理服务保障体系满意、对校区舒适安全的满意、师生情绪反应的满意、对整个校园环境的满意等。

（五）进行智能化管理，加大物业管理的科技含量

随着网络系统的普及及人们生活水平的日渐提升，师生对校园居住和生活环境的要求相应提高。智能化的居住和生活环境也成为现代高校师生的选择，传统式的物业管理模式已变得不合时宜。智能化的物业管理可提高服务效率，而且节省人力及降低物业管理的营运成本，对传统的物业服务部门是一个很大的挑战。

高校物业服务部门应充分利用自动化设施，加大管理智能化的科技含量，更有效地实施各方面的管理服务，如在保安防盗方面，利用可视对讲控制、紧急报警、电子巡逻系统、边界防卫、防灾报警等方式，提供更全面、快捷、稳妥服务；在物业服务方面，利用电子抄表、自动化停车场管理、自动化公共照明、电子通告及广告、背景音乐及语音广播、公共设备的自动监控、自动化的文档系统等，使物业管理达到更有系统、更体贴、更便捷的效果；在物业管理网络信息方面，通过增加上网速度、专用电子邮箱、视频等手段，以及综合布线或有限电视网改造，管理服务所提供服务的范围可以从地区性拓展至无地域界限，可提供比以前更多的服务。★




·第一线·
THE FIRST LINE

缜密筹划 抓实抓细

全力做好疫情防控下新学期开学工作

文 / 李锁全

疫情防控常态化下高校秋季开学复课，对后勤工作既是重大考验，也是一种挑战。为确保 2020 年秋季开学平安、平稳、有序，保障学校各项工作顺利进行，石家庄铁道大学后勤管理服务中心认真贯彻落实上级政府和学校的决策部署，秉承后勤服务育人的宗旨与担当，精心准备、多措并举、全力以赴，落实落细各项开学准备工作，全方位保障师生员工的生命安全和身体健康。

严密部署开学复课后勤保障工作

为实现顺利开学复课，石家庄铁道大学制定了《2020 年秋季开学条件核查验收自查任务分解表》，明确了 24 项共 64 条具体验收自查标准，涉及后勤的有 12 项 14 条。后勤中心在持续做好后勤疫情防控工作的基础上，对照 14 条开学复课工作验收标准，召开专题会议逐一进行自查，明确整改措施，针对秋季开学进一步完善细化食堂、公寓、教室等重点场所的疫情防控工作预案，明确了各部门工作任务、目标要求和完成时限，做到严防严控、不留死角。

充分做好疫情防控物资保障和供应

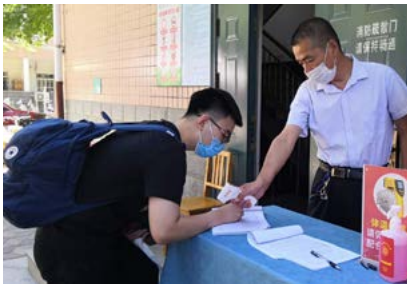
对库存疫情防控物资进行盘点，针对防控物资的消耗和新学期的实际情况，及时安排调整补充口罩、体温计、消毒液等必备物资，补充购置口罩 10 万只，确保开学后师生日常使用充足。畅通防疫物资采购渠道，根据需要可及时补充。在采购到货后第一时间分送至各校区、各部门，并发布口罩、消毒液、测温仪的使用知识，确保防疫物质充足有效使用。



组织开学复课前员工核酸检测

按照上级政府要求，开学前要确保在校的全部教职员工和服务人员核酸检测合格。后勤中心医院牵头组织，在开学前一周，选定当地医疗机构上门服务，为学校全部人员进行核酸检测。利用 2 天时间集中对近 3000 人进行了检测，做到了复工复课人员全员覆盖、不漏一人。

全体入学新生都要提供核酸检测证明，确保检测结果阴性方可进入校园。对因特殊情况未能提供检测证明的学生，由后勤中心医院集中组织，在校内进行核酸取样检测，确保 24 小时内核酸检测结果出来之前单独隔离。学生进入校园后，严格实行校园封闭管理制度，学生进出公寓必须实名验证并检测体温，谢





临时隔离观察室



餐厅防疫



物业做好消毒工作



防疫宣传



防疫会议

绝任何访客进入校园。在学生公寓广泛张贴防疫宣传海报，普及疫情防控知识，宣传疫情防控要求，教育引导学生科学预防，提升自我防护能力。

提前准备临时隔离观察场所

按照《石家庄铁道大学预防新冠肺炎应急处置预案》要求，秋季开学前在校园内合适位置增加建设了 200 余平方米的轻钢结构活动板房作为临时隔离观察场所，并设有卫生间和医务室，明确管理使用要求，并在隔离观察场所悬挂疫情防控指南、应急处置流程图等。开学后一旦学校有发热的学生，经定点医院排除新冠肺炎，不需要住院，则安排至学校集中隔离观察区继续观察治疗，直至症状全部消失方可进入宿舍参与正常的学习。

强化食堂食品卫生安全和就餐管理

开学前邀请辖区卫生防疫站专门进行一次全面检查，确保食堂各项条件满足疫情防控及食品卫生安全要求。学生就餐期间，以堂食供应为主，餐桌上制作十字隔板，尽量避免近距离接触，减少交叉感染。严格执行分散堂食就餐制，全面推行后勤网上订餐系统，辅助缓解食堂就餐拥挤的压力，最大限度降低人员聚集；提倡错峰错时就餐，减少就餐等候排队时间。师生进入食堂体温测量、要求佩戴口罩，出入口分开，排队保持一定距离。确保食堂员工及日常食材供货商核酸检测，一日三次体温测量，工作期间全程佩戴口罩。严格食品原材料索证制度，坚持每天食品留样。不制售冷食类、生食类菜品及四季豆、鲜黄花菜等高风险食品，杜绝食品中毒事件。

加强校园公共场所卫生管理

为有效切断校园内病毒传播途径，保护校园不受污染，楼宇管理部和绿化环卫管理部对放假后校园所有区域全面消毒清洁，对各教学楼、实验室和学生公寓进行全面彻底清扫、保洁、消杀。组织全员学习培训疫情防控知识及规章制度，每天持续做好防疫消毒工作，对各楼宇进行全面彻底清扫、保洁、消杀。为各洗漱间配备洗手液，严格执行日常通风、消杀、保洁制度。在人员密集场所、食堂门口，均增加安装设置了洗手盆、放置洗手液，在食堂门口、大厅布置海报、横幅，对文明健康就餐，杜绝餐饮浪费进行宣传。

狠抓后勤职工疫情防控管理教育

所有在校后勤职工及服务人员，不能有 14 天内中高风险地区接触史、过往史，开学前一周进行了核酸检测，确保复工人员身体健康。开学后组织全员进行疫情防控知识培训，对一线后勤职工实行每日晨检、午检制度，所有后勤服务人员上岗佩戴口罩，做到勤洗手、勤消毒。新学期开学后全面推广智慧后勤线上服务系统，可实现网络报修、服务导航、食堂订餐、师生留言和后勤监督功能，进一步提高了后勤服务效率和质量，保障后勤服务信息沟通畅通、反馈及时。

做好疫情防控常态化下的后勤保障工作，需要紧跟形势、未雨绸缪，全员尽责、全力保障。后勤中心一如既往地守护师生员工健康，服务保障教学科研，站好每一班岗，把管理育人、服务育人、环境育人落到实处。★

（石家庄铁道大学后勤管理服务中心供稿）

与文明同行 以服务育人

明德物业全面开展厉行节约主题活动

文 / 姜之月

近日，习近平总书记对制止餐饮浪费行为作出重要指示。总书记指出，餐饮浪费现象，触目惊心、令人痛心！

为深入贯彻落实习近平总书记重要指示精神，培养节约习惯，营造浪费可耻、节约为荣的氛围，助力文明校园，以实际行动践行“厉行节约、杜绝浪费”的号召。作为“明德物业与文明同行”创建活动的一部分，明德物业调动所管校园项目发起了“厉行节约，明德物业在行动！”主题活动。

节约不浪费，作为校园后勤服务提供者应该怎么做？倡议食堂菜品推行小份菜、半份菜；为光盘同学发放兑换奖励；组织师生发起宣誓签名活动；加大宣传力度，在同学间发放倡议书……明德物业在管中国矿业大学、井冈山大学、哈尔滨体育学院等服务中心纷纷行动起来，为杜绝餐饮浪费现象尽一份力。

坚持以上率下 营造节约型校园

明德集团将加强厉行节约、反对铺张浪费教育纳入各学校服务中心员工教育培训内容，并融入领导层队伍建设和日常管理之中，采取“三会一课”等方式，组织服务中心经理深入学习习近平总书记关于制止餐饮浪费行为重要指示精神。

教育引导领导层要以身作则、率先垂范，以说到做到、带头执行的态度坚持勤俭节约。引导学生崇尚健康文明生活方式，身体力行勤俭节约、杜绝餐饮浪费，用自身行动引领时代风尚，营造节约型校园，将中华传统美德发扬光大。

加强宣传教育 形成鼓励勤俭节约的“软环境”

“一粒粮食饱含滴滴汗水，一张餐桌传承优良品德”，倡导文明用餐，关键要提升全体师生、职工的节约意识。明德物业精心设计制作“倡导节约、文明用餐”、“谁知盘中餐、粒粒皆辛苦”等文明用餐宣传海报、标语、展板，张





贴在校园餐厅，并制作宣传贴画，张贴在每张餐桌显著位置，时刻提醒师生节约粮食，营造浓厚的文明用餐氛围。

同时，发挥新媒体及传统媒体优势，在集团微信公众号，各餐厅、宿舍宣传栏等宣传阵地，及人员集中的校园广场、学生操场开展大规模、集中性宣传，教育引导全体师生及职工认识到节约粮食的重要性，从思想深处树立节约意识，进而养成节约的行为习惯，做到从实际需要出发，合理消费、文明消费，从而在全校营造健康向上的节俭型餐饮文化。



争做节俭表率 助力文明校园

明德物业在校内组织师生积极开展多种主题活动，争做文明节俭表率。

青海师范大学、井冈山大学等服务中心联合学生组织开展了“杜绝‘舌尖上的浪费’！厉行节约，我们在行动”为主题的承诺签名活动，明德物业积极带头，广大师生踊跃参加，迅速在各校园掀起了杜绝浪费的承诺热潮。并印发主题倡议书，积极向学生进行宣传教育。

为鼓励学生将节约行动坚持下去，明德物业制作“光盘行动代言人”认证卡，当学生做到“光盘”，明德员工会发向其放一张认证卡，学生每集齐三张卡片，即可向服务中心兑换精美礼品一份。

作为教育后勤工作者，明德物业立足于培养什么人、怎样培养人的高度，助力“立德树人”，培养学生节约光荣、浪费可耻的思想意识，养成文明就餐、杜绝浪费的行为习惯，让学校形成“崇尚节俭、反对浪费”的文化氛围。★

（明德物业供稿）

拒绝舌尖浪费 引领节约风尚

走进嘉院师生的“粮食观”

文 / 任 茜 楼玉婷 杨柳婵

随着经济发展，人们的生活水平不断提高，如今餐桌上各式美味菜肴琳琅满目。但“一粥一饭当思来之不易，半丝半缕恒念物力维艰”，国家政府倡导的“光盘行动”以小餐桌带动大文明，是对尊重劳动、珍惜粮食、勤俭节约这一系列传统美德的传承和践行。嘉兴学院积极响应号召，落实节约行为，开展了一系列活动。让我们一同看一下嘉院师生的“粮食观”。

不怕“丢面儿”
乐做宴席“打包客”

杨硕林老师出生于 1962 年，是嘉兴学院南湖学院人文系副教授。小时候经历过一段缺衣少食的日子，杨老师对节约粮食的感受尤深。

杨老师上小学前，常去别人挖过的番薯地里再深挖，哪怕挖出块手指头般粗的番薯根茎都会非常兴奋。他告诉记者，那时候家里生活条件差，一年到头吃粥饭几乎没有哪天不是用南瓜、玉米、番薯等掺和的。饿时会偷吃家里的菜，但几乎无菜可剩，只能偷一指头猪油解馋。中学住校时，一个礼拜的菜仅一茶缸的霉干菜烧肉（肉也只是几块肥肉）。杨老师上大学前经常参加农业劳动，给稻秧施肥时，需要手拿着猪粪往田里撒，有一次与人抬氨水（化肥）时，差点被氨水那强烈的刺激气味熏晕过去。正是因为经历过苦日子，所以杨老师深知粮食来之不易，“粒粒皆辛苦”。

改革开放后生活条件得到了飞跃式改善，但杨老师从未忘却“成由勤俭败由奢”的道理，一直践行着自幼就刻在骨子里的节约理念。杨老师说：“民以食为天。电饭煲锅底若粘着的饭铲不出，我就用水泡着，第二天用来煮泡饭吃。在食堂吃饭时，若有剩菜剩饭要倒入泔水桶，我总是把鱼刺挑出，我怕鱼刺卡了猪的食管。”

谈到大学生群体的“粮食观”，杨老师认为：“大学生群体还未真正走入社会，没参加过农业生产，未经历过艰难的年代，所以粮食节约意识相对于上一辈要弱一些。”对于如何节约粮食，杨老师给师生们一些建议：“定量享用，不过度饮食，既有利健康，更保持身材；科学谋划，合理安排，不浪费、不糟蹋粮食；放下面子，巧用剩菜剩饭，愿做家里人的‘消食机’，乐做宴席上的‘打包客’。”

节约粮食是享用中的勤勉，是长远考虑、控制欲望品格的体现；节约粮食，为社会节约资源，以我之俭救他人之急，是社会爱心的体现。当前国家倡导节约，是稳定国家社会秩序和人民幸福生活的必要措施，更是应对全球疫情下粮食供应链紧张的必然之举。



杨硕林

“光盘行动”
让泔水桶“瘦身”

何志才出生于 1972 年，是嘉兴学院梁林校区第二餐厅的主厨。“我小时候吃不饱饭，生产队每年年底分给各家的粮食根本不够吃，那个时候，能吃上一

整个大馒头是件很幸福的事。”谈起节约粮食，何师傅有些激动，“我觉得粮食就是一个国家的根本，民以食为天，粮食是人民的生活必需品。”

在食堂工作了十几年，何师傅送走了一批又一批的毕业生，也感受到了大学生逐渐变化的粮食观。十年前的学生计算着伙食费，”吃多少点多少”；现在的学生享受着粮食的富足，大多随心所欲，“想吃什么点什么”。“浪费粮食的现象不容忽视！”何师傅的语气变得严肃，“每天餐厅消耗的大米是 800-1000 斤左右，我粗略估计每天被倒进泔水桶的就占了十分之一。这仅仅是米饭的浪费，还不包括剩菜，粮食浪费程度可想而知。”为了尽可能节约粮食、减少浪费，餐厅的叔叔阿姨们每天会预估就餐的学生人数，准备与之匹配的食材，并且采用分批炒制的方法，为的是让每一位学生都能吃上热乎乎营养饭菜的同时，也能一定程度上减少对粮食的浪费。

除此之外，何师傅还对食材边角料进行利用，使其“变废为宝”，例如萝卜刨下的皮用盐腌制后可以变成开胃的小菜，剩下的茄子头炒一炒给餐厅员工加菜等。“饮食管理服务中心要求菜和肉的量要打得均衡，米饭价格也分为三毛、五毛、八毛等几档，为的就是让学生能吃完餐盘里的饭菜，减少浪费。”何师傅介绍道，“接下去饮食管理服务中心将推出”半价菜”，师生可视个人食量购买菜肴，力求减少浪费，完美光盘。”



何志才

“我觉得节约粮食是每个人都应该养成的好习惯，无论时代如何变迁，我们都应该珍惜每一粒米、每一份粮。我们要积极响应国家号召，节约粮食从自身做起。”何师傅感慨道，“我经常将自己的节粮小技巧分享给食堂的其他工作人员，带动大家一起将节粮付诸于实践，也算尽自己的一份绵薄之力吧！”

践行“光盘”
拒做网络“大胃王”

余迪出生于 2001 年，是外国语学院英语专业 19 级的一名在校学生。身为 00 后，她对网络热点十分关注，提到互联网上流行的“吃播”和“大胃王”等备受争议的话题时，余同学十分感叹：“我是比较早开始看吃播的，最初是为了排解一人食的孤独感、借此机会解馋，同时跟随美食测评了解别国的美食文化，总之看吃播是一件很快乐的事情 。”

然而随着社交媒体用户的大量涌入以及打赏变现，一些美食吃播博主为牟利走上了旁门左道，催吐、后期剪辑、假吃等现象频频曝光。一次吃播后浪费的食物量令人咋舌。谁知盘中餐，粒粒皆辛苦，我们从小就被身边的长辈教育粮食来之不易，要节约粮食，而吃播博主这些行为有悖于传统美德。在余同学看来，尽管我国粮食生产连年丰收、连年增长。家庭餐桌上我们不仅每餐都能



余迪

吃上香喷喷的白米饭，而且长辈们也会变着法子搭配营养健康的伙食，但这并不代表节约粮食就失去了当代价值。“古语有曰：居安思危，思则有备，有备无患。今年人们因疫情防控原因，无法自由出门，纷纷开始在家里囤积粮食。如果再不节约粮食，就会引发严重的缺粮危机，影响国家社会经济发展的正常秩序。因此，常态化疫情防控下，国家政府提倡节约粮食，倡导‘光盘行动’显得尤为重要。”余同学激动地说。

余同学对于日常如何节约粮食也有着自己的心得，比如食堂打饭时，她都会量力而行，吃多少打多少，不够再添；外出吃饭时也是如此，若剩余太多就打包带走；点外卖时，会根据食量特地备注让商家减少份量，一次性用具也会尽量少用或不用 。不过，她认为最好的节粮方法还是亲自在家做饭。“我平常很喜欢关注一些美食制作视频，从中学到了一些节约小技巧。比如煮饭要使用开水，这样既营养又不会形成厚厚的锅底导致浪费；对家里人的食量做到心中有数，合理地安排膳食，总之要将‘光盘行动’践行到底。”余同学略带自豪地说道。★

（嘉兴学院后勤服务集团综合办公室供稿）

保障不空挡　服务无止境

杭电后勤人的暑期坚守

文 / 赵晗池

7、8 月的杭城先后经历了连续降雨和高温“炙烤”模式，当暑期遇上疫情防控，台风与高温交织来袭，让原本紧张、忙碌的后勤人面临更大的压力与挑战。烈日炎炎，骄阳似火，热浪炙烤着校园的每个角落，而此时的杭州电子科技大学后勤人正热火朝天的忙碌着，在后勤领导班子带领下，全体干部员工发扬特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献的工作作风，他们放弃了暑假的休息，坚守岗位、尽职尽责、克服困难、团结协作，除了提供正常服务保障外，还利用暑假期间争分夺秒完成环境保洁、房屋修缮、招标采购、专项工程、网络升级、设施设备更新等系列工作，竭尽全力为师生提供更加优质的服务，为新学期的焕然一新奋力努力着。



高温来袭 “烤”验升级 守护师生“舌尖上的安全”

阳光炙烤的校园里有一个地方晒不到太阳，但却有着更高的温度的“烤”验，走进杭电食堂后厨，餐饮员工们忙碌在在蒸汽缭绕的炉台锅灶之间，炙热的油锅，翻滚的汤汁，面对的是五六十度的高温，工作服虽穿戴整齐，却已看不出原有的样子，被汗水浸湿，脸上挂着汗珠，这是“饮食人”的标志。百余名饮食员工坚守岗位一线，确保饭菜质量和品类丰富，满足了留校师生员工正常的饮食需求。采购配送部严格执行采购制度，保持既往工作态势，做好饮食原材料、维修材料等的日常采购、出入库、配送等工作，真正从源头上把好采购质量关。

齐头并进 日夜坚守 打造温馨家园

这个暑假，下沙本部、G 区均未封楼，合计 5700 余名学生留校。为优化住宿环境，保障新生顺利入住，学生公寓服务中心工程、服务两不误。值班阿姨全天候坚守岗位，陪修整个暑期工程，集中供热工程、空调拆装交接、窗帘采购与清洗、涂料粉刷与清卫等 17 项专项工程齐头并进。不仅如此，学生公寓服务中心合理安排值班力量，加强日常巡楼和监督，加强留校学生管理，定期对学生进校体温抽测登记和查看留校码，做到每日检查，每日汇报，贴心服务一项又一项，学生在假期中也能感受暖心细致的服务。






不畏高温 风雨无阻 精细管理促满意

窗明几净的教室，整洁干净的走廊，卫生无异味的厕所与消毒后摆放整齐的教具，是“物业人”辛勤劳动的成果；清扫道路、冲洗侧石、打捞水系、拔除杂草、清运垃圾、重点区域防疫消毒，户外作业的“物业人”在校园里勾勒出最美的身影；打草，浇水，树木加固等特殊养护，炙热之下的“物业人”挥汗如雨，浸透衣衫几回，换来了校园绿地的整洁美观，苍翠葱茏；365 天无休的收发、分拣，确保了学校各部门、学院等公函、机要收发及时、准确，这是“物业人”全勤坚持的成果。用身体测量夏日炎炎的高温，用汗水丈量三伏天的长度。“物业人”发扬兢兢业业的工作精神，全力保障楼宇保洁、校园环境、通信收寄等各项服务的正常进行。

内外兼修 水电先行 专项工程促落实

暑假的校园里，随处可见维修人的身影，施工现场热火朝天，呈现一派繁忙景象，维修服务中心利用暑期做好水、电设备设施的检查工作，组织专员对全校 16 只容量达 2836 立方米的水箱水箱进行了消毒清洗，做好连续高温天的应急预案，对校区生活区 145 个配电间进行了检修，从源头保障校园水电的安全稳定运行；全面开展了公寓宿舍四改五家具改造 820 间，热水工程三期房间改造 875 间，阳台栏杆粉刷 1250 间，月牙湖清水平台地板整改 130 平方等维修项目工程，以高效作业和专业技术保证了校园生活的安全和稳定。除此之外，维修服务中心还承担了 12 项各类中大型工程改造项目，创下了历年来暑期维修项目之最。成立暑期维修改造工程小组，做到每一项工程有人盯、有人跟、有人管，任务分工，落实落地。

心系师生 两点一线 配套服务再升级

商贸管理中心合理安排做好学校教职工暑期班车服务，保障学校暑期用车任务。炎炎烈日之下，驾驶员面对高温“烤”验却丝毫没有减弱服务的热情，驾驶员始终坚持在工作岗位上，利用休息时间给班车“洗澡”、“降温”，做好发车前安全检查，一趟趟的往返，为假期工作、值班的教职员工们提供舒心乘车环境和便捷的交通。

“我们每天往返学生水站和学生寝室，这是我们与学生沟通交流最好的方式，听到同学们简单几句问候，心里暖暖的，出再多汗、爬再多楼也都不觉得累了”一名刚爬上 6 楼完成送水工作的老师傅说到，字里行间透露着水站师傅们那种质朴和对工作最真诚的态度。暑假期间，送水师傅们平均每天送水百余桶，扛着 20L 桶装水爬上 6 楼，百余次的来来回回，汗水浸湿了衣服，干了湿湿了干，可从未听到一句怨言。

多点发力 尽责职守 多校区齐头并进

临安分公司根据信息工程学院短学期、集中住宿、工程改造等工作安排，强化服务意识，积极应对高温天气，确保青山湖校区暑期各项工作平稳运行。东岳校区服务中心于暑期开展各类工程共计 6 项，根据学校和后勤工作计划，按时完成东岳校区培训中心营业前各项筹备工作，于 7 月底圆满完成首届培训





班接待任务，共完成 60 余间客房接待服务及 525 人次的餐饮及茶歇服务。面对高温天，中心积极准备了防暑、防蚊用品，以细致周到的接待举措赢得了参会学员一致好评。城区服务中心为做好防台抗汛工作，组织全体员工提前进入紧急状态。成立应急小组，实时巡查及时上报。准备防汛物资、对大树加固、检查屋顶雨水口，房屋门窗、提醒各单位关闭门窗、切断电源、安全停车、预防高空坠物、注意人身安全等防护工作一样不落。台风期间加强值守并安排人员 24 小时值班。台风过后，关注员工人身安全为先，并第一时间修复受损区域，保障文一校区校园工作的有序开展。

统筹兼顾 协同联动 润物细无声

这个夏天，不仅仅是行业中心，其他职能部门也在常态化疫情防控中相互配合，统筹协调各项保障工作。行政部充分发挥“上下传达”、“承上启下”的作用，统筹协调，做好收发文、党政联席会的召开等各项工作有效落实，完成公司组织招标项目共计 8 项。信息化办公室积极推进公司各项信息化平台建设工作，完成一卡通系统升级切换、学生寝室人脸识别通道以及后勤网络升级等工作，做好新生报到前生活服务宣传工作，做好新生调查表、公寓包预定等工作，做好新生一卡通制卡准备工作，及时处理智慧服务平台、一号通 24 小时服务热线的各类咨询与建议 151 件，答复率 100%。人力资源部完成各部门岗位职责全面梳理及岗位说明书的编制工作，完成了公司员工考勤、工作制服管理、劳保防护用品发放等方面相关制度及管理办法的完善、修订工作，联合多部门举办学校 2020 年暑期后勤干部管理专题培训班。监控部开展暑期后勤内容大检查，做好台风、高温天气下的安全防范检查工作。财务部竭尽全力做好疫情期间学生住宿费退理事宜，处理学生延长学年住宿费等收缴工作，并启动线上报销业务，进一步提高了工作效率和服务水平。

平凡的假期，温馨的校园，是有人在背后默默付出，烈日下的杭电“后勤人”用汗水诠释着奉献和初心，用坚守诠释着责任和使命。抢时间、严把关、响应快，这就是“后勤人”暑期所面临的常态化工作，尽管高温肆虐，他们依旧默默坚守在各自岗位上，争分夺秒、尽心尽责，将每一项微不足道的服务工作落到实处，为学校各项工作的正常运行提供强有力的后勤保障。★

（杭州电子科技大学供稿）


齐物论
THEORY

基于社会化服务下高校物业监管模式研究

文 / 李在国

摘要：伴随着高校后勤逐渐向社会化方向发展，后勤监督管理越来越侧重于高校物业服务社会化方面。在物业监督管理转型的过程中，监督管理机制不健全，专业人才储备不足，物业监管缺乏统一标准，校企合作沟通不足以及缺乏数据信息的交流等现象成为不可忽视的问题。物业监管以完善物业监管制度、促进校企专业人才的培养、在探索监管模式方面运用数据技术等方式提高监管质量。

高校物业监管的现实状况

高校物业服务监管职能由高校后勤部门中的专门部门负责履行。物业服务从无到有，从出现到发展，经历了传统物业管理服务发展至资产管理服务的过程，传统的物业管理服务以设施设备的管理服务为主。高校物业服务是以传统物业管理服务为基础，服务内容由维修、保洁、校区绿化，逐渐扩展至专业化、标准化的综合型物业服务。

现阶段，高校物业服务监管模式采取“三方监管”的方式，由教师代表、学生代表、后勤物业监管部门联合开展监管工作，三方监管的方式确定了在高校物业服务监管工作中师生占主导地位，提高师生的参与度，使学校各部门充分参与到物业服务监管工作中，实现了物业服务的多元化，而且能够结合师生对物业服务的需求，实现了物业监管的快速、高效，增强了高校后勤保障、物业服务质量。

提高物业监督管理力度，同步提升了物业监管人员的专业水平和职业素养，实行物业监管人员竞聘制度，通过竞聘活动，择优录用，简化机构人员，提高了物业监管人员的责任感。

高校物业监管存在的不足

我国高校后勤社会化起步较晚，伴随着社会化物业公司进驻到高校中，高校的监督管理能力不足，导致出现多项问题，从传统物业管理服务向资产管理服务的过程中，高校物业监督存在多方面问题有待改善，这些问题也是研究高校后勤社会化转型的实质所在。

（一）物业监管缺乏统一标准

有些高校将物业服务托管给多家物业公司，每家物业公司分别为校园内某个区域或者某个校区提供物业服务。这种方法能够促进物业公司之间的竞争，为高校带来高质量的物业服务，然而这



种方式不利于制定统一的物业监管标准。每个物业公司都具有各自的服务标准、管理制度，高校对各个服务区域、各个校区提出的物业服务要求不同，这就导致在面对多家物业公司提供的各种物业服务时，不能采取同种监管模式。

（二）服务质量标准不统一

高校后勤设置物业监管部门，负责具体的物业监管工作，物业公司和物业监管部门共同签订高校物业服务合同，物业监管部门负责监管物业公司的服务质量。物业公司需要按照物业服务合同中的内容向高校提供高质量的物业服务。物业费用的支出取决于服务内容、服务人员、服务标准、设备投入、资产管理、日常管理等服务项目，按照合同约定的服务项目，了解人员上岗、设备投入、管理人员在岗等方面情况，由物业监管部门定期对物业公司的物业服务进行检查、监督、管理，建立科学监督考核机制，促进物业公司按照合同内容履行职责。高校各部门、各学院与物业监管部门对物业公司服务内容、服务标准的理解不同，这就导致矛盾的产生。

（三）缺乏有效、及时地信息反馈

物业服务对象负责反馈物业服务质量信息，物业监管部门负责对物业服务质量做出监管，并及时收集物业服务对象的反馈，与物业公司进行沟通，为其根据反馈信息主动调整物业服务提供帮助，物业公司负责提供令物业服务对象满意的物业服务，在物业监管部门的监督、管理下，提供高质量的物业服务。科学地信息反馈机制将确保物业公司、物业监管部门能够快速发现物业服务过程中出现的问题，并采取及时、准确的处理措施。但是传统物业管理模式下，信息反馈效率不高，并未形成畅通的信息反馈渠道，导致物业公司很难发现自身物业服务存在的质量问题，不利于及时改进。

导致监管力度不够的本质原因

（一）监督管理机制不能与时俱进不断完善

高校后勤社会化的时间并不长，但是发展迅速，高校的后勤从后勤服务转变至物业公司服务仅用了很短的时间，这对于高校后勤物业监管体制增加了压力。首先，高校并不了解物业公司，监督管理机制依然沿用老一套的制度，不适合用于监管社会化的物业公司，利用这种传统的后勤监管机制缺乏可操作性。老一套的监督管理机制侧重于处罚措施，激励机制相对较少，难以激发物业公司员工的主观能动性，对于提高物业服务质量难以起到促进作用。后勤部门不仅是服务部门，同时也是监管部门，因此高校有必要出台与时俱进的监督管理机制，调整后勤部门的机构设置。监督管理机制不完善，机构设置不科学都是导致高校物业监督力度不够的重要原因。

（二）缺少培养专业人才的意识

高校和普通的居民住宅区不同，高校中生活着教师、学生、科研单位，为他们提供良好的工作、学习、科研环境，这也是高校物业与众不同的特点，需要将物业公司的服务标准和高校的实际情况充分结合起来。

执行高校物业监管工作，后勤部门需要配备相关专业职工，这些职工需要熟练掌握物业行业内部标准，同时了解高校职能特色，满足本校师生在工作、学习物业方面的服务需求，从高校的实际情况入手制定物业监管标准，履行相关职责。高校后勤职工在了解物业行业标准方面存在不足，专业知识较为匮乏，不利于开展日常监管工作。后勤职工大多数年纪较大，应用网络技术的能力方面较弱，在日常监管工作中不能熟练运用后勤网络服务平台等监管技术。物业公司聘任的新员工，即便具备行业标准化知识，然而不了解高校的物业服务特点，难以开展工作。

（三）缺乏物业运行过程中的数据的应用

后勤物业监管缺乏对数据化信息的收集、整理、分析。物业监管数据以物业服务打分、物业服务记录为主，忽视了物业运行过程中的数据的应用，这些数据才是反映物业运行过程中出现问题的关键，分析这些数据能够改善物业服务存在的不足，提高物业监管水平。物业监管数据化是社会发展对于物业监管的要求。

解决措施

（一）完善物业监管制度，确保物业监管质量逐步提高

高校将专业的物业公司引入到校园中提供物业服务，能够确保物业工作更加专业、高效，高校负责为各个物业公司划分各自的责任范围，与物业公司签订物业合同，由物业公司按照合同履行相应职责。物业公司在执行具体的物业工作时，不了解工作内容和工作标准的现象依然存在。所以，高校后勤部门需要收集、整理、分析物业工作的各项内容和各方面运行数据，建立与物业合同内容相符的监管制度，并与时俱进改进物业合同条款和监管内容，在合同中标明各项服务条款、经费使用情况、服务范围、服务标准等。对各项物业服务监管工作内容进行量化，设定评分标准，考核结果直接决定物业费用，实施项目经理问责制，要求对物业监管中发现的问题进行限期整改，确保物业考核结果能够得到有效使用。物业监管机制应结合高校的物业服务标准和物业行业的物业服务标准，并及时向各学院、其他行政部门征询建议，构建完善的监管体系，开展定期物业服务满意度测评工作，评分结果侧重于师生对于物业服务的满意度，服务对象同样被视为监管体系中的

一个重要部分，以此来体现物业监管的人性化，与师生的物业服务需求相符。物业公司合同期内的考核结果可以用于下次投标的重要参照。建立完善的物业监管体系应参照其他高校在这方面的成功经验，结合本校实际情况制定。设置后勤物业监管机构有必要结合监管职能，后勤物业监管机构不仅要履行监管职责，同时应为高校提供良好的物业服务。

（二）重视校企专业人才培训，引进高学历人才

校企双方定期开展交流培训活动。高校后勤部门选派职工到物业公司观摩、学习，参加专业知识培训，提高后勤部门职工的个人专业素质。高校和物业公司建立合作，在物业公司培训员工的过程中渗透校园文化内容，让物业员工了解高校职能，为高校提供的物业服务更加精准。高校后勤应重视引进专业人才，提高后勤职工整体学历水平，鼓励高学历人才积极进行高校后勤物业社会化改革，加强后勤物业监管能力。

（三）设置统一的监管制度标准，结合实际确定制度细节

监管制度的设立有必要结合物业行业标准和高校的物业需求特点，各校区和高校各个功能区域对物业服务的要求不同，有必要将这些要求统一起来，建立统一的物业服务监管标准，体现服务区域差异的同时，保证服务质量评估效果的公正性、公平性。监管制度的设立还应结合各学院、其他行政机构等多方意见。

结束语

高校物业社会化是高校后勤适应社会发展的成功转型，建立全面的高校物业监管体系，进一步体现出高校物业社会化的功能，优化高校资源配置，提高服务质量，加强校企在人才交流、技术应用方面的合作，促进高校后勤物业管理部门的可持续性健康发展。★

（作者系山东师范大学后勤管理处校园管理中心副主任）



以后勤词源角度论疫情期间高校物业管理

文 / 李海军 胡鹰

摘要：在高校后勤社会化改革的背景下，高校物业管理工作的发展取得了很大的成绩，也遇到了一些问题。特别是在抗疫期间，通过高校物业管理的保障工作，认识到高校物业管理工作加强党建工作的重要性，从后勤词源学角度论证了高校物业管理保障工作要在党建引领的基础上，建设安全绿色开放的现代后勤保障体系。

岁在庚子，疫情突发，一场新冠肺炎疫情的突然爆发，对高校后勤的治理结构和治理能力提出了挑战，也是一场考试。2019 年教育部副部长孙尧曾对高校后勤工作提出希望，要加强党的领导，以党的政治建设统领后勤工作全局；要坚持高质量发展，构建安全绿色开放的现代后勤保障体系。通过我校后勤在校园防疫前线的保障工作，坚决打赢疫情防控战、阻击战和总体战。有感于此，本文从后勤的词源学的辨析，对抗疫期间高校后勤及物业管理工作进行了反思和总结。

高校后勤关键在于党建引领和政治站位　切实提高对后勤和物业工作的认识水平

什么是物业工作呢？物业工作是个外来概念，译自英语 property 或 estate，中国大陆的概念来源于香港，物业工作或物业管理主要是是指已经建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设备、设施和场地的管理服务并取得利润的工作。在物业管理业务圈子里，大家有一个概括，三保一绿，即保洁保安保修，绿化。这涵盖了物业工作的主要方面。什么是后勤工作呢？同样也是一个外来概念，源出希腊文 Logistikos，意为 " 计算的科学 "，起源于军队。19 世纪 30 年代，拿破仑·波拿巴的政史官 A.H. 约米尼在总结进攻俄国失败的教训时最先使用“后勤”概念，并指出后勤是关于军事战争准备，保障战略和战术使用的科学。20 世纪 30 年代，解放军在红军时期开始提出“后勤”的概念，并在军队各级参谋部（处）中都要编设“后方勤务科”。1940 年，彭德怀提出“后勤工作是我军建军的三大任务之一”。时任八路军野战政治部主任的罗瑞卿在 1941 年指出，后勤工作必须要把保证军队一切物质需要作为主要任务。由此可见，后勤是一个革命工作的概念，物业是一个挣钱养家的意思；后勤自带着牺牲和奉献精神，物业夹杂着锱铢必较的气质；后勤发扬风格，物业讲究价格；说我是干后勤的，有着社会主义事业接班人的高大上，说我是搞物业的，就带着市场经济的买卖人的世俗气；所以，结合自己的后勤和物业的工作经历，我认为，后勤是社会主义、积极向上，努力奉献，争创一流；物业是市场经济、经济核算，利润至上，跟上潮流。我们的物业工作是在学校，学校进行的是社会主义的教育事业，要以后勤的博爱大爱引领物业的小事小情，以后勤的精神推动物业工作，以后勤奉献推进物业开展，以后勤情怀推着物业进步。

高校后勤要关注全过程管理做到从预案准备到全面落实的科学保障

A.H. 约米尼在《战争艺术概论》指出，后勤是“战争准备的科学，是保障战略和战术使用的科学”。学校物业管理的各项工作就是落实学校后勤保障的基础性工作。为了有效落实后勤业务保障，需要重视覆盖后勤组织的所有活动和涉及部门，聚焦过程计划、过程准备和实施，过程检查以及过程反馈改进等全部过程及细节。下面以抗疫期间物业保障工作为例，充分说明后勤组织的筹划，详细准备和预算，检查及改进反馈等全过程管理对于落实学校抗疫整体预案的重要性。面对突如其来、严峻复杂的新型冠状肺炎疫情形势，物业管理中

心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，面临人员少、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。返校复课之前，物业管理中心深入落实《关于做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作预案》，召开多次专题会议、现场推动会，组织专项检查并商讨完善管理内容和措施。

返校复课进行时到来，全体北外物业员工发扬连续作战、不怕苦不喊累的精神，全面落实北外后勤处《新冠肺炎防控及复工复学工作预案》的部署，做好校园封闭化管理的公共区域消杀工作和校园环境维护，将疫情防控常态化与垃圾分类工作相结合。总体原则是责任到人，措施细化，疫情防控常态化与垃圾分类工作相结合。重点的消毒范围包括：1. 校园环境、管辖楼宇及员工宿舍范围。2. 根据毕业生返校时间，入校门时候完成对返校学生的行李消杀。3. 根据毕业生返校时间节点，提前完成整体环境的彻底消毒。4. 根据毕业生分批分时返校时间节点，做好中间交替时段学生重点活动区域消毒工作。具体措施包括：1. 加强日常管理及巡查，尽职尽责，落实岗位责任。每日掌握员工动态、健康情况，加强晨午晚检工作，实行“日报告”、“零报告”制度，并向主管部门报告。2. 加强新冠肺炎病毒防控工作的健康教育工作，各管理员每日掌握在岗及待岗员工的健康信息，校内宿舍区域安排好每日三次体温测量工作。3. 按要求开展预防性消毒工作。加强教学办公楼宇、东院家属区域环卫消毒工作，在卫生间洗手池配备洗手液或手消毒剂。活动场所要求一批学生进去消毒一次。每日定期消毒并记录。对门把手、课桌椅、讲台、水龙头、楼梯扶手、电梯间按钮、ATM 机按钮等高频接触表面，可用有效氯 300-500mg/L 的含氯消毒剂进行喷洒或擦拭。4. 加强通风换气。各类生活、学习、工作场所（如教室、洗手间等）加强通风换气。每日通风不少于 3 次，每次不少于 30 分钟。课间尽量开窗通风。如使用空调，应当保证空调系统供风安全，保证充足的新风输入，所有排风直接排到室外。 5. 加强校园垃圾分类管理。及时收集清运，并做好垃圾盛装容器的清洁，可用有效氯 500mg/L 的含氯消毒剂定期对其进行消毒处理。6. 管理员及班组长要保障做到让每位员工知晓：公共场合戴口罩；减少聚集，勤洗手。做好缺勤、早退、请假记录，对因病缺勤的员工及时追访和上报，杜绝带病上岗。7. 严格落实学校返校返岗职工程序，对在岗职工做好每日两次体温检测，体温超过 37.3 度的发热者，启动应急机制，及时送医并隔离。8. 对于发现发热、咳嗽、乏力等症状的在岗员工，第一时间上报管理员，由管理员上报中心领导，立刻安排急诊处理。后勤处物业管理中心对校园环境进行了全方位的消杀处理，并录制了一镜到底的《北外全方位消杀，迎接毕业生回家》温馨短视频，通过北外 WE 圈推送给返校学子。



返校学生行李消杀

为迎接疫情期间即将返校复学的师生，全校开展校园运行消杀防疫演练工作，严格把控师生安全“返校复学”的各个环节，在学校抗击疫情领导小组的统一部署指导和督查下，物业管理中心主要负责校区以下内容：1. 校门口师生出入口重点位置铺设消杀地毯，并保持地毯干净、湿润，有利于病毒快速有效清除。2. 做好学生入校随身行李的消毒工作，保证学生安全入校，安全住校。3. 校门口配置一次性口罩回收垃圾桶，引导入校学生正确投放，减少废弃口罩随地产生和丢弃。4. 准备凝胶状免洗手消溶剂，尽可能方便工作人员和学生手部消

毒。5. 准备喷雾式消毒喷壶，避免消毒液污染地面，影响校园整洁。6. 中心花园廊架等校园环境人员可能聚集及频繁途径场所、逸夫楼等重点楼宇采取喷雾消毒和高频接触表面消毒双结合模式为学习及参与活动的学生保驾护航。为保证学生安全学习，进入逸夫楼的学生均需红外体温检测，针对体温超过 37.3 度者进行二次复检，若体温仍显异常，则采取及时上报、隔离观察。面对即将开学的日子，北外物业管理中心全体员工以饱满的精神状态、专业的防护着装、及时有效消杀的工作态度来迎接返校师生。校园是 BFSUer 的第二个家，万里归来颜愈少，此心安处是校园，通过严格落实校区消杀工作，全过程保障学校师生安全回家。



高校后勤要关切感知和响应以网络化措施为疫情期间安全工作提供预警

后勤是一个军事色彩浓厚的概念，在现代军事后勤理念上，感知和响应后勤以模块化、网络化、集成化概念进行运作，保障指挥官能够建立适应战场显性危险、隐性威胁的早期感知与预警图景。物业管理工作就是解决后勤保障问题的过程，工作中的不足和失误可能是对涉及的准备工作和投入产出测算的认识误差，更加可能的是面对广大师生日益多变、提升的服务需求，后勤缺乏对于前期计划估计不到问题和局面无法进行感知和响应，从而进行工作方式和整改措施的转变，后勤基层部门不能只是僵化地执行学校规划，在垂直的指挥链条下等着推动，要随着情况的变化和实际的服务场景，主动感知和响应，提高分析后勤复杂问题和解决问题的能力，通过模块化、网络化、集成化的管理落实抗疫期间的安全保障，通过预警以提前消除隐患。返校复课之际，安全工作不容松懈，物业中心为此特制定了安全隐患巡查网格化台账，并详细设定了检查项目及预警点：1、值班人员是否在岗，责任区区域安全是否巡查并记录；2、有无易燃品堆放，3、有无安全警示牌，报警系统、应急照明是否正常；4、安全疏散通道是否畅通，消防器材是否齐备、完整有效；5、是否存在明火施工作业，6、防火责任制度和安全应急预案是否上墙；7、电器线路是否完好，是否存在私拉私接电器；8、是否存在违章使用大功率电器；9、公共卫生是否整洁，是否有无杂物及私人物品堆积；10、配电箱是否有标志，外观是否完整上锁。例行安全检查时，发现西校区生长旺盛的爬山虎不但遮蔽了校名，还存在潜在安全隐患，当即对爬山虎进行了清理，恢复夜间北外校名照明景观，以全新校门景观迎接学生的归来。日常对校园高大乔木进行排查，防止汛期倒伏和折断，造成人身和财产安全。成立防汛抗洪预警点排查小组，对重点隐患部位进行了防汛设施部署，以安稳崭新的校园面貌做好返校准备。★

（作者系北京外国语大学北外物业中心主任胡鹰 北外后勤处副处长）

智慧门禁在高校后勤管理中应用的可行性和必要性

文 / 王军

摘要：随着科技的发展，智能硬件已经在生活中普及应用，越来越多的高校也开始进行智慧后勤的研究和应用。相对于传统的人工管理模式，智慧后勤的优势在处理效率、准确率、数据管理等方面有着不言而喻的优势，而随着技术的不断发展和产品规模化生产，成本问题也将成为优势。本文将着重于智能门禁在后勤管理中的应用，来展现智能后勤系统在后勤管理中的优势和可行性。

引言

1. 论文背景

随着人工智能的快速发展，无人驾驶、智能家居正在走向实用和普及，而国内外多所高校也开始着手人工智能的研究和应用。南京大学等多所高校也在今年开始建立人工智能学院，表现了国内高校对于人工智能发展的迫切态度。后勤管理作为高校重要组成部分，迎合时代发展走向智能化是大势所趋。

在互联网时代，“流量入口”是一个非常重要的概念，也是大部分互联网争夺的热点。而在物联网时代，门禁无疑就是高校后勤管理的“流量入口”，因为与学生安全紧密相关，无论是宿舍还是教学楼，抑或实验室，都离不开门禁。而各个高校在门禁管理一块也投资巨大，进出刷卡、宿管人员、楼管人员都是围绕“门禁”的概念服务，但是仍然存在诸多问题，乔装进入宿舍楼发传单推销产品给学生带来很多负面影响，带外人进入实验室增加了公共财产的安全风险，宿管人员需要专心关注学生进出不仅加重工作负担而且存在出现失误。

机器毕竟有人力难以实现的优点，而结合人工智能的智能机器更是能够把人解放出来。传统的人工管理加简单机器辅助已经不能很好的满足用户需求，个性化服务、自助性与便捷性、多方案解决等已经成为服务业的发展方向。而人脸识别、机器学习、动态追踪、虚拟助手等功能已经日趋成熟且有应用案例，加入后勤管理为学生服务完全具有可行性。

2. 国内现状

目前国内多所高校都在搭建智慧后勤系统，部分学校已经应用。南京大学在 2016 年就对实验室部分学生活动教室进行改造，加装智能门禁，学生可以在管理平台上申请使用，管理员审批后获得授权开门，比以往借教室用实验室的流程更加简单方便，获得学生好评。

但是绝大部分学校在智慧校园的发展上仍然停留在论证阶段，宿舍门禁仍然只是刷校园卡进出，实验室申请依然需要向管理员申请然后拿钥匙开锁。智慧后勤不应该是人控制机器服务，而是在人的监督和指令下，机器系统实现无人化或者本无人化的智能管理服务。虽然现阶段实现无人化管理不具有可行性，但是将更多的事交由机器处理是高效且合理的。

3. 本文研究内容

本文将会选取宿舍门禁、实验室门禁、教学楼门禁等三个高校后勤管理中常见的门禁系统进行描述，从技术、成本、安全性、用户等方面论证智慧门禁相对于传统门禁的优势和实用可行性。并对门禁未来的发展方向和完整的智慧后勤系统作出展望。

4. 论文组织结构

全文分为四章，每章内容安排如下:

第一章引言部分主要讲述本文背景和国内现状，以及本文的研究内容和组织结构；

第二章智能门禁选取宿舍、实验室、教学楼三个学生常用场所进行描述分析，论证智慧门禁在高校后勤管理服务中的优势。

第三章可行性分析从技术、成本、安全性、学生接受度等四个方面论证智慧门禁的可行性。

第四章总结展望总结全文并阐述智慧门禁的必要性，同时对智慧门禁的未来发展和智慧后勤系统进行展望。

智慧门禁

智慧门禁，是一套互联网、物联网与人工智能结合的门禁系统，包含服务平台、智能硬件与智能算法。智能算法是智慧门禁的核心，如同人的心脏大脑，依靠人工智能算法，系统能够通过自我学习不断升级，完善功能服务；服务平台为学生提供线上服务和硬件控制，用户可以通过服务平台使用门禁、管理门禁；智能硬件是智能门禁的载体，包含门锁模块、识别模块、安全模块等组件，实现智慧门禁的具体功能。

1. 宿舍门禁

门禁刷卡在短时间内不会被取代，因为校园卡在校园内拥有良好的通用性和便捷性，但是可以加装智能识别模块和安全模块来弥补刷卡门禁的不足之处。宿舍楼门禁分为日常状态和夜间状态，日常状态针对学生正常的进出需求，夜间状态主要用于处理学生的早出晚归。

日常状态下，在宿舍楼入口处安装多个人脸识别摄像头，学生刷卡时获取学生信息并拍照进行人脸识别，同时通过照片的积累自主学习，提升识别准确率与成功率。发现陌生人进入系统自动报警并记录，同时摄像头动态追踪其位置并实时回传。如有特殊情况外人需要进入宿舍楼，进入者在平台登记申请，并进行人脸录入，进入宿舍楼后摄像头会实时追踪其位置信息，确保进入者按照其申请办事路线行走，实现在没有宿管人员陪同时也能够做到安全监督。

夜间状态下，宿舍楼门禁由“双开安全屋”接管。学生需要早出晚归时，应当在平台上提前申请表明原因获得管理员批准，安全屋内外双开，但是同时只能打开一个门，且每次只允许一个人进入，学生进入后通过人脸、校园卡密码、指纹等多种方式识别身份，确认本人后方可允许进入。看似识别流程设置复杂，其目的就是增加识别安全，并在一定程度上对学生晚归起到安全监督。

宿管人员可以通过管理后台实时查看门禁使用情况，并统计学生外出情况。管理员获得权限后即可通过手机查看，不用再设置监控室，节约校内空间，同时也使管理更加灵活。为了确保监控内容不外泄，每次查看监控需要获取高级管理员授权，同时对查看者进行记录。所有视频图片内容都会上传云端保存数月，比固态硬盘保存时间更久、更不易损坏丢失，提升安全实效性和可靠性。

2. 实验室门禁

实验室门禁主要用于实验室管理，采取双开安全屋设置，用户通过管理服务平台提交申请和使用时段，管理员后台审批授予权限，用户通过动态授权二维码扫码开锁，在安全屋内认证身份后进入使用。虽然安全屋比门的占地空间和成本都较高，但是能有效的管理和控制进出实验室的人员，同时安全屋由于其坚固的设计，在突发安全事故时可以充当临时避难所。实验室存在特殊性，特别是化学实验室和电力实验室，存在一定的安全风险，应急开门装置能够在特殊情况下快速开门，为了防止日常误触，会加装保险盒，在应急开门装置打开后还会引发警报铃声。



管理员能够通过安全门开关情况确定实验室内是否有人员，并通过使用预约申请合理安排实验室的实验，做到资源科学配置。同时实验室内水电可以与门禁关联，做到无人时自动断水断电，降低安全风险。安全屋设置有效避免了无关人员的进入，对于实验室财产安全和操作安全性有了提升和保障。由于开门锁门工作转移到线上完成，实验室管理员不需要再每天登记复核申请，检查门的开关和水电，可以有效的降低管理人员的工作负担。

3. 教学楼门禁

教学楼门禁主要应用于教室管理和自习管理。传统管理方式都是教学楼管理人员每天定时负责巡查教室并进行门、水电的开关，巡查周期较长且工作量较大，需要管理人员提前很长时间开始开门锁门，应用智慧门禁，可以与监控、水电系统联动，通过管理后台一键控制。当到达闭楼时间前，系统通过门禁锁发出提醒，避免被误锁。再系统设定的时间，门和水电自动开启关闭，做到统一规范管理。

大学生上自习是一种常见且值得鼓励的行为，但是寻找自习教室是很多学生经常面临的问题。由于不知道教室里自习的人数，所以需要耽搁时间挨个教室寻找，而每次开门关门查看教室内情况势必会对教室内自习的学生产生影响。在教室门上安装红外计数器，通过门的

开关和进出判断教室内大概人数，学生可以在线查看筛选，很容易的就找到合适自己的自习教室，也不会对其他人造成影响。

4. 优势对比

在宿舍门禁方面，传统打卡和人工看管存在安全漏洞，加上学生在用卡的安全防范意识薄弱等情况下，不排除出现安全隐患的情况。而夜间虽有值班宿管，特别是冬日，经常一进一出，通过智能门禁可以实现学生自主进出，多重身份验证也确保了安全性，有利于维护宿管与学生之间的关系。

在实验室和教学楼管理上，智能门禁能够有效的帮助管理人员减轻工作负担，同时让房间管理变得更加科学化、高效率，也让用户学生使用更方便快捷。同时监控、门禁、水电的联动可以使楼栋管理一体化、智能化，通过管理后台即可对全部的楼栋教室进行管理，极大的节约了人力成本和时间成本，这是传统方式难以比拟的。

可行性分析

1. 技术可行性

随着互联网创业兴起和网络高速发展，软件平台开发已经揭开其神秘面纱，开发门槛和难度都很低。硬件控制技术在多年以前就成熟普及，并有配套的智能硬件和控制方式。人脸识别技术也广泛使用，如苹果的 faceID，支付宝人脸支付等，识别准确度可以保障，多家软件科技公司提供开源代码，引用其 API 接口即可实现人脸识别。

其中较为困难的是机器学习，虽然存在相关算法，但是没有针对宿舍管理定制化开发，所以需要投入人力和研发成本。南京大学在人工智能和机器学习方面拥有技术积累和人才储备，有开发实现的技术实力。

2. 成本可行性

成本主要包含算法研发、平台开发、硬件制作安装以及后期维护。机器学习的研发成本较高，需要软件、人工智能方面的院系配合，如果从技术积累和项目经验的角度来看，系统的开发对于相关院系存在重要价值和意义。虽然平台开发开发难度较低，但是由于需要确保安全性，且用户群体较大，所以需要数十万的开发费用。硬件方面，市面上存在现成的模块化硬件，只需要通过后勤组合即可投入使用，批量化使用成本不高。而且对于平台来讲，改造的门禁越多，平台开发运维成本越低。

虽然智能化改造需要前期较大的投入，但是从长远来看能够节约大量人力物力，减少不必要的损耗浪费，均摊计算实际上是更加合算的。同时安全性、办事效率、准确性都得到了大幅提升，学生和管理人员也都能获得便利，所以从成本角度来看智慧门禁是可行的。

3. 安全性论证

智慧门禁采用人脸识别等多重验证手段，由计算机调用数据库匹配处理，准确率和处理速度都远高于人脑。同时智慧门禁可以全天候工作不间断，也不会出现开小差等情况，从而实现后勤管理无漏洞。平台化管理将管理人员从办公室解放出来，通过管理员后台就能够实时掌握后勤门禁动态，降低了意外情况的发生概率。

从系统安全性角度来看，目前虽然仍然存在网络病毒黑客攻击，但是各种杀毒软件的兴起和反黑客手段的提升，系统安全性可以得到保障。硬件严格选择优质生产厂家的合格产品，并在使用前进行专业化测试，可以有效的避免安全事故。机器管理比较刻板，能够规避人的不稳定因素，综合来看，智慧门禁比人工管理更加可靠。

4. 学生接受度

随着智能硬件和人脸识别等技术的普及应用，学生对于智能管理并不陌生也不排斥。南京大学等多所学校快递点已经进行智能化改造，实现学生自主签收快递，学生在新事物方面接受能力更强，也愿意去尝试新的科技。只要能够做好信息安全保障，确保学生信息不会泄漏，对于智慧门禁学生会持有强烈的支持态度。

总结展望

1. 本文总结

门禁物联网化智能化不可避免，随着智慧后勤的普及，门禁系统必然要纳入后勤管理体系中，所以智能控制、人脸识别应用于门禁管理也是智慧后勤所需要的。通过智慧门禁，学生和管理员能够打破时间空间隔阂，以更高的效率处理问题，为学生提供更加优质、贴心、便捷的管理服务。

虽然前期改造存在一定的难度，但是从长远角度来讲有利于后勤管理的整体发展，也是为智慧后勤的应用改造做尝试。相对于水电改造等工程，门禁改造成本、难度都最低，而且更具有实用性。以智慧门禁为突破口，逐步向智慧后勤改造发展是一条可以稳妥的建设方案。

2. 发展展望

随着技术的发展和成熟，虚拟助手、行为识别等技术都会应用于门禁系统，从而实现不用钥匙密码也能开门，安全性和方便性也会大大提升。智慧后勤是未来的发展趋势，水电智能管理、自动清洁系统、安全巡逻监控系统都会应用，逐步实现半无人化甚至无人化管理，从而为学生提供个性化、定制型服务，更加便捷贴心。同时通过大数据分析提前发现安全隐患，将问题解决在发生之前，让高校后勤管理变的更加安全可靠。★

（南京大学后勤服务集团物业管理中心供稿）


校园故事
CAMPUS STORY

无论严冬、酷暑，不论假期、深夜，在黑龙江大学的校园里我们总能看见这样一群奔走的身影，他们穿梭于学校的各个角落，来去匆匆；他们平平凡凡，却肩负着保障整个校园良好运行的使命；他们默默耕耘，用满腔的热情和辛勤的汗水及夯实的技术本领守护着这片他们挚爱的校园。他们就是由 4 名管理人员及 60 名维修人员组成的校区管理处维修服务团队，这只队伍承担着全校教学区、学生公寓及校内外家属区等 180 余栋楼宇的基础设施、设备日常维修维护等工作，整个团队包含了水暖工、电工、木工、电焊工、瓦工、清掏工、油工、玻璃工等多个技术工种。这只战队始终秉承“诚实守信、精细管理、以人为本、高效服务”的工作理念，随时为全校师生及家属区居民提供最迅捷的服务。

奋战“疫”线　校区人的坚守与执着

记黑龙江大学校区管理处维修保障战队

在抗击新型冠状病毒肺炎疫情的关键时期，恰逢新春佳节，奋战在疫情防控一线的广大维修人，充分发扬“越是艰险越向前”的斗争精神，挺身而出、顽强拼搏、勇于奉献，坚守在防控第一线，为保护校园安全和家属区居民的身体健康、生活保障作出了巨大贡献。疫情防控期间，校区领导多次走访维修战队，对疫情防控落实工作及维修服务保障工作进行检查指导，肯定了维修服务部以人为本，细致服务的工作态度，同时提出要严格落实疫情防控措施，合理安排在岗人员，继续做好校园保障等具体工作要求。

随着疫情变化，哈尔滨应对新型冠状病毒感染肺炎疫情工作领导小组指挥部及学校具体防疫要求，2 月 5 日起对家属区进行封闭式管理。为确保疫情期间校园及家属区防疫工作顺利进行，保障师生生命安全，维修战队完成校区出入口封闭 4 处，家属区出入口封闭 8 处，确保人员、车辆有序进出。同时，在疫情防范阶段，为配合校园及家属区封闭管理，有效落实疫情防控措施，对家属区 39# 楼南侧、15# 楼、40# 楼等多处进行安装栅栏封闭，配合保卫处对各门岗进行封闭改造及时修复损坏栅栏三十余次，有效防止外来人员肆意进入。随着疫情形势的变化和师生返校热潮即将到来，根据学校的实际情况，科学调整防控措施，维修战队对老家属区与校园区的 3 处“回形”出入口采取封闭措施，全力做好开学前的防疫工作。

疫情期间，为避免人员流动形成病毒传播的风险，同时便于居民收取快件，实现无接触配送。维修战队创新思路，在老家属区、芳洲园及三四高层小区出入口增设快递架，为居民提供便利的同时有效的控制人员接触、降低疫情进入小区的可能；保障疫情期间做好进出人







员登记工作，维修战队配合家属区封闭工作，对中央红门岗搭建临时板房，并安装照明灯，确保疫情防护工作顺畅有序进行。

为确保居民日常生活，维修战队及时对家属区室内、室外排水阻塞情况及时进行疏通，无缝隙处理业主报修。工人师傅们在做好自身安全防护的同时第一时间赶往现场进行维修工作，全力保障家属区和校园排水系统通畅运行。维修战队在做好疫情防范工作的同时，学校的各项水暖维修工作也在有序的进行。包括 B 区食堂地沟暖气管道维修、网络中心自来水管维修、化学楼 126 室暖气管老化更换维修、C 区游泳馆暖气阀门爆裂维修、学生公寓暖气维修等，全力保障校园稳定。

维修战队在做好本职工作的基础上积极参与志愿服务工作，多次参加校区管理处组织清雪任务，及时对校园内的积雪进行清理外运，保障疫情期间校园内环境整洁道路通畅。同时，由于近期气温逐渐回升，屋面积雪开始融化，为防止积雪融化产生冰溜子掉落，有效保障校园安全环境，维修战队对校内 36 栋楼宇屋面积雪集中进行清理。同时对家属区一些存在安全隐患的“冰溜子”进行消除，保障疫情期间居民安全出行。

如今全国疫情形势已无大碍，各地高校秋季开学也已接近尾声，维修战队根据学校疫情防控的统一部署，第一时间定制完善了开学后的维修应急预案，在增强应急处理能力和切实做好疫情防控工作地情况下全面开展学校的各项维修保障工作。

1、做好教学楼宇维修保障工作。对教学楼各楼宇教室的座、椅整体进行维修，做到逐个排查，保证维修到位、彻底；教室内照明、走廊等公共区照明、卫生间照明等灯具或电气线路进行排查维修，如正在对实验楼走廊一千余根灯管的更换；检查楼内自来水管、暖气管道和配套卫浴等设施，对发现存在问题的管道及时进行维修，如已完成对一号教学楼 1 至 4 楼洗漱间自来水管维修工作和生命科学院 317 男卫 4 个小便器更换维修。

2、做好学生公寓维修保障工作。积极开展对 43 栋学生公寓内的照明灯具维修，对走廊、洗漱间、卫生间的照明灯逐个排查检修，并按实际情况进行节能改造维修，同时对一楼的灯具线路进行重新优化改造，争取在开学季的到来为全校师生展现一个节约型的校园环境；积极高地效检修楼内的水暖设施，严禁跑、冒、滴、漏，杜绝长流水现象。

3、做好各个食堂维修保障工作。食堂地下管线老化严重，遇到“跑、冒”等情况就要全楼停水维修，为避免此类情况在开学际的发生，有效做好食堂的运行保障工作，维修战队积极研究维修方案，以“被动变主动”，排查地下老旧管线，发现一处立即维修一处，对针对快要出现的“问题”进行现场勘察、论证，保障管道良好稳定运行。

疫情防控的紧张时刻虽已过去，但维修战队的全体人员没有放松意识，继续发扬持续作战精神，坚守岗位，担当尽责，为全校师生开学后的正常学习、生活做好准备，护好一校人！★

（黑龙江大学后勤保障处供稿）

资讯

INFORMATION

习近平对制止餐饮浪费行为作出重要指示

中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平近日对制止餐饮浪费行为作出重要指示。他指出，餐饮浪费现象，触目惊心、令人痛心！“谁知盘中餐，粒粒皆辛苦。”尽管我国粮食生产连年丰收，对粮食安全还是始终要有危机意识，今年全球新冠肺炎疫情所带来的影响更是给我们敲响了警钟。

习近平强调，要加强立法，强化监管，采取有效措施，建立长效机制，坚决制止餐饮浪费行为。要进一步加强宣传教育，切实培养节约习惯，在全社会营造浪费可耻、节约为荣的氛围。

习近平一直高度重视粮食安全和提倡“厉行节约、反对浪费”的社会风尚，多次强调要制止餐饮浪费行为。2013 年 1 月，习近平就作出重要指示，要求厉行节约、反对浪费。此后，习近平又多次作出重要指示，要求以刚性的制度约束、严格的制度执行、强有力的监督检查、严厉的惩戒机制，切实遏制公款消费中的各种违规违纪违法现象，并针对部分学校存在食物浪费和学生节俭意识缺乏的问题，对切实加强引导和管理，培养学生勤俭节约良好美德等提出明确要求。

党的十八大以来，各地区各部门贯彻落实习近平重要指示精神，采取出台相关文件、开展“光盘行动”等措施，大力整治浪费之风，“舌尖上的浪费”现象有所改观，特别是群众反映强烈的公款餐饮浪费行为得到有效遏制。同时，一些地方餐饮浪费现象仍然存在，有关部门正在贯彻落实习近平重要指示精神，制定实施更有力的举措，推动全社会深入推进制止餐饮浪费工作。★

教育部印发通知
部署做好 2020 年秋季学期教育教学和疫情防控工作

近日，教育部印发《关于做好 2020 年秋季学期教育教学和疫情防控工作的通知》，统筹做好秋季学期教育教学和新冠肺炎疫情防控工作。

通知要求全面恢复教育教学秩序。各地各校要充分认识恢复正常教育教学秩序对经济社会发展大局的重大意义，按照国家卫生健康委、教育部联合印发的高等学校、中小学校和托幼机构秋冬季新冠肺炎疫情防控技术方案要求，结合本地疫情防控形势和学校实际，积极稳妥制定开学工作方案。学校党组织书记和校长（园长）作为第一责任人，要组织教职员工做好开学准备，落实对师生员工的健康监测要求，全面排查各类设施设备安全隐患，按照“错区域、错层次、错时、错峰”“属地统筹”等原则，周密安排 2020 年秋季学期开学工作，全面恢复正常教育教学秩序。

通知要求科学精准做好校园疫情防控。开学前，要建立完善疫情联防联控机制，做好防疫物资储备和校园环境卫生整治，“一人一档”制定返校学生信息台账，确保学生返校全程可追溯。开学后，要严格日常管理，严格把好校门，严格活动管控，强化教室、食堂、宿舍、实验室等重点场所疫情防控及安全管理。突出对“重点地区、重点人、重点节点、重点事”的防控，针对国内境外疫情重点地区、无症状感染者、有重点地区旅行史或病史人员、秋冬季传染病高发时节等强化关键环节管理。要与卫生健康等部门密切配合，健全预警、预防机制，确保对突发疫情做到“四早”。

通知要求提升应急处置能力。各地各校要坚持底线思维，制定完善本地本校应急处置预案。要组建应对学校突发新冠肺炎疫情应急工作队伍，加强应急工作人员培训。要与卫生健康部门加强沟通协调，形成“点对点”的协作机制，协同开展应急预案全员、全过程、全要素演练，把做好应急演练作为开学、开

园的必要条件。要确保应急工作机制运转顺畅，一旦发现疫情，能够快速启动，第一时间隔离、第一时间报告，高效处置，将疫情处置控制在合理范围。

通知要求加强领导落实责任。各地各校要充分认识学生全面返校、学校满负荷运行、应对“疫后综合征”的压力挑战，强化组织领导。确保人员到位、设备到位、设施到位、物资到位、制度落实到位，切实保障学校防疫物资储备充足，深入开展新时代校园爱国卫生运动，加大对条件薄弱学校改善卫生基础设施和防疫物资配备支持力度，加强对学校防控工作的技术指导和督导检查。要强化辖区、教育部门、学校、家庭个人“四方责任”，针对教育管理、教学改革、心理援助等重点问题，细化方案，做好应对。及时排查师生心理状况，把解决思想问题与解决实际问题相结合，切实提高心理疏导服务的针对性、实效性。★

人文、专业、高效
保利物业助力校园物业服务水平提升

2020 年 9 月 17 日，国家体育总局长局长苟仲文及四川省副省长罗强等在参观四川体育职业学院后说过这样一句话：“虽然学校历史悠久，但现场卫生环境整洁、设施设备完好，管理有序。”这是对校方管理的认可，也是对保利物业服务品质的肯定。

2020 年 5 月，保利物业正式进驻四川体育职业学院，开始了保利物业在四川区域的校园物业服务。在不到半年的时间里，保利物业协助四川体育职业学院圆满完成了 2020 中国光大杯国家级羽毛球比赛、全国 U 系列田径运动比赛、四川省高职单招考试等活动接待、考点及赛事后勤保障服务……活动全流程的安全有序、场地环境的优美洁净，得到了国家体育总局领导的高度认可。

校园作为教育开展的重要场所，因其服务对象的特殊性，同时受疫情影响，各项服务工作存在规模大、环节多、时间紧、任务重等特点。围绕现场服务品质提升、安全零失误等目标，在基础设施设备及环境维护上，保利物业人秉持专业、高效的服务精神，不分工作岗位、不分昼夜，围绕校区环境卫生、绿化、现场秩序、工程维修等方面进行全面维护。

在安全保障及人文服务上，保利物业采用专业的礼仪接待及安全保卫队伍——特卫队，进行特定岗位礼仪接待和秩序维护培训。特卫队以“选、练、考”（形象气质佳；理论实操双练达标；训练、出勤、日常三大考核全通过。）为标准，秉持“3W”服务标准（微笑、威严、威武）站如钟、



坐如松、行如风。专业的培训及严格的服务标准不仅提升了现场服务品质，满足校园赛事及参观接待需求，更全面保障校园安全。

未来，保利物业将持续以严苛的物业服务标准、完善的管理体系、优秀的管理经验为校园物业服务工作做出新的贡献。★

回顾地大战“疫”成果 凝心聚力共展未来

为深化落实中国地质大学（武汉）疫情防控工作的整体部署和要求，总结中国地质大学未来城校区抗击新冠肺炎疫情工作经验，做好后疫情时期校区管理服务保障，在未来城校区管理办公室指导下，8 月 28 日，新大正就中国地质大学未来城校区 2020 年新冠疫情防控工作组织召开总结会。

会议邀请到未来城校区管理办公室主任张玮、运行保障部主任杨叶、综合管理部主任姜力维及相关部门老师出席。新大正总裁刘文波，副总裁、学校物业事业部总经理廖才勇，武汉公司总经理李明刚及项目管理部全体人员参加会议。

会议上，新大正总裁刘文波首先对学校予以新大正的信任和支持表示感谢，对奋战抗疫一线的同志致以敬意，随后宣读了新大正抗疫优秀志愿者名单。未

来城校区管理办公室主任张玮向优秀人员颁发纪念证书，并作会议总结致辞，“在前阶段特别是在政府征用校区部分学生公寓作为三支援鄂医疗队休息驻地期间，校区上下团结一心，各级同志义无反顾、英勇奋斗，有效保障疫情防控和校区的安全平稳运行，向学校党委、行政提交了未来城校区零感染的优秀答卷。”张主任代表学校向一直以来支持学校工作的新大正及奋战在未来城校区抗疫一线工作岗位上的全体员工表示诚挚的感谢。

未来，新大正将继续发扬坚韧踏实、务实自强、勇攀高峰的创业创新精神，牢固树立“守土有责，守土担责，守土尽责”的安全意识，乘势而为加强未来城校区管理服务水平。★



杭州电子科技大学后勤集团党委开展“喜迎新学期 校园更美丽”主题党日活动

9月9日，时值新学期即将来临又逢“9.9公益日”，为了让环境更美丽，校园更安全，发挥党员的先锋模范作用，机关党支部组织开展了“喜迎新学期，校园更美丽”主题党日活动，党员们用实际行动为党旗添彩，让校园更美。

上午9时，支部党员在后勤服务大厅前集合，对生活区室外进行一场拉网式环境安全大排查，那些过期的宣传横幅、宣传品、小广告、校园各类垃圾，以及未及时清理的物品、存在安全隐患、违规占道、违规经营、历史遗留的各类设施设备都没有逃过党员们“法眼”。短短一个半小时，捡拾的各类垃圾、无主用品装满两辆清运车，同时，对于不能当场解决的也一一记录，并确定党员责任人，反馈给具体部门处理，确保件件处理落实。在大家的共同努力下，生活区环境得到了进一步改善。★



紧绷宿舍安全弦 弹奏校园和谐音

鞍山师范学院完成新生《舍务规范与安全》入学教育

为加强住宿生管理，规范住宿生行为，创建安全、文明、舒适、和谐的住宿环境，让2020级新生尽快适应大学住宿生活，养成良好的行为习惯，鞍山师范学院学生公寓管理中心根据学校新生入学教育计划，于10月9日开始，陆续为各二级学院新生开展《舍务规范与安全》入学教育，目前已经完成全部的教学内容，覆盖了所有新生。

步入大学校园以后，寝室成为了大学生学习和生活的重要场所。本次新生入学教育我们从学生公寓基本情况简介、在公寓内住宿需要注意哪些问题、学生公寓管理制度以及宿舍安全等方面进行了讲解，帮助和引导学生养成良好的行为习惯，处理好人际关系等等。其中特别强调寝室安全问题，包括宿舍防火、防盗、防诈骗等，从多角度多方面给新同学进行教育讲解；在寝室内严禁动用明火、使用电热器具和私接电线，禁止在寝室内吸烟等重点内容的讲解上，我们使用了近些年高校学生宿舍发生的典型火灾案例，熊熊大火仿佛就燃烧在我们身边，这些触目惊心的图片让同学们更加深刻地体会到生命的可贵和安全的重要。我们还把我校学生公寓管理中如何实施对住宿生的考核、违纪处理、诚信档案的记载、评先评优及推优工作做了介绍；对休退学、参军、出国留学及走读等手续的办理做了明确讲解；对近年来我校在生活区举办的广场舞比赛、生活剧大赛、书香寝室评比及国庆饺子宴等重大活动进行了展示。

通过本次入学教育，同学们知道了在学生公寓内哪些可以做，哪些不可为；知道了宿舍是我家，和谐靠大家；知道了互敬互爱、团结和谐、深化友谊、建立良好人际关系的至关重要。★

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

保利®物业

往后四年

共同学习，共同进步

强保障 | 强守护 | 强管理 | 强科技 | 强消杀 | 强防范



保利物业

POLY SERVICES

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

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

保利天创是保利物业旗下校园管理平台，是全国高校物业管理领先企业。从幼儿园到大学再到科研机构，从后勤服务到增值服务再到资产服务，全方位为客户打造系统化、信息化、智能化的管理服务体系。

校园服务项目

CAMPUS SERVICE PROJECT

合作模式

品牌全委 | 顾问服务 | 股权合作

联系方式

王先生 186 5464 6864

葛先生: 178 1711 1722

居宿管家 | 学伴护航 | 食味安心 | 活动保障 | 优享环境