
学校物业服务物业服务整体设想与策划

目 录

第一节 学校物业管理的特点.....	1
一、学校物业管理的特点.....	2
二、学校物业管理的着力点.....	4
第二节 学校物业管理合理化建议.....	8
一、加强管理手段建设.....	8
二、加强队伍素质建设.....	8
三、接受国家教育主管部门的指导.....	9
第三节 项目管理的整体设想及规划.....	10
一、物业管理思路.....	10
二、物业管理目标.....	11
三、管理模式.....	15
四、管理服务方法及标准.....	16
五、物业管理内容.....	21
六、工作重难点分析.....	36

第一节 学校物业管理的特点

学校物业管理同社会一般的物业管理相比，有其自身的特点，即教育属性、特定的服务对象、特定的校园文化氛围。这些特点决定了学校物业管理主要应是以保证教学和师生生活为中心，维护房屋及其设施设备的完好，提供多元化服务，营造良好的育人氛围，维持正常的教学秩序。为此要加强管理手段和队伍素质建设、接受国家教育主管部门的指导。

随着物业管理行业的发展和学校后勤社会化改革的推动，学校物业管理成为学校后勤的一种新模式。近几年我国学校的快速发展，许多高教园区的建立、再加上学校新校区的扩建，使学校物业管理得到了进一步的发展、巩固和完善，受到社会的高度重视。深刻认识和分析学校物业管理的特殊属性，明确这一工作的着力点，对于搞好学校后勤，办好学校有着十分重要的意义。

一、学校物业管理的特点

学校物业管理除了具有社会一般物业管理的特性，即服务性、专业性、经营性、规范性、统一性和综合性等外，还具有以下三个自身特点：

（一）教育属性

学校物业管理作为学校工作的一部分，必须以教学为中心，围绕教学和育人开展工作，一切作为都要与学校教育、教学、科研的整体目标相适应，并负有“管理育人、服务育人”的责任和义务，成为学校培养人才的有机组成部分。

（二）特定的服务对象

社会物业服务的对象是社会各行各业不同职业的人，而学校是一个高层次、高学历的上层建筑，物业服务的对象是以广大教师和学生为主的知识群体，也是社会上的一个特殊群体。他们对物业管理企业的形象、服务人员的素质和服务内容都有较高要求，服务和管理更需要精心和讲究方式；秩序维持和学生安全显得特别重要。

（三）特定的校园文化氛围

由于高等教育在我国经济建设和精神文明建设中所处的重要地位和所起的作用决定了学校特有的文化内涵和底蕴，形成了浓厚的校园文化氛围，学校物业不同于其他物业的这一特性，决定了学校物业管理在做好物业服务的同时，还要注重营造育人氛围等软环境建设。

学校物业管理所承担的校园环境建设是校园文化建设的物质载体，它与校园文化建设是密不可分的，它既受校园文化建设的影响，同时又反过来影响校园文化建设。

（四）物业服务费用标准具有不确定性

商住物业管理的资金来源包括管理服务费的收取、公共设施专用维护基金等，由小区的业主委员会与物业公司协商制定，资金的使用接受业主委员会、业主的监督；而学校物

业管理服务来源较为单一，

与校方以合同契约形式确定资金数额和支付方式，完全市场化。对从事物业管理的后勤实体，其服务标准，支付费用标准具有较大的差异性，各个地区，各个学校因各自不同的情况，费用标准很难一致，大多采用“成本倒推法”，而不是“市场计费标准”，因而与社会平均的同等档次的物业服务费用标准也不一致，不具有可比性。

二、学校物业管理的着力点

根据上述特点，学校物业管理应该是服从服务于“以教学为中心，以育人为宗旨”的大目标，坚持以人为本的服务理念，运用现代化的管理模式和方法，维护房屋及其设施设备的完好，为师生员工提供优质、高效、周到的服务，营造整洁优美、文明向上的良好校园环境，维护正常的教学秩序。

（一）加强房屋设施养护，确保教学和师生生活

房屋及公共设备、设施（主要包括水电暖等）是保证教学和师生生活的基本和必需的条件，必须保证其随时处于良好、可利用状态。要以专业、规范、节约为目标，运用科学的手段、规范的操作、严格的标准进行系统的养护，做到小修及时；中、大修要合理计划、规范实施。严格参照物业管理行业的维护标准，的维护标准，根据实际情况有的放矢地组织实施。完善日常管理的各项操作规程，不断提升维护人员的技术含量，做好巡检、记录和反馈。通过专业化的操作和运行，保持物业持续利用和保值增值，确保教学。

（二）提供多元化、实效性的服务

服务特有的功能，这也是学校物业管理的特色所在。在学校未实行物业管理以前这项工作一般属于教务处的职责，这让本身主要履行确保教学质量为学校职能部门不得不分出精力来做教学后勤保障的一些琐事。实行物业管理后，物业管理应该主动承担和履行教学服务的职责。具体的内容可以涉及协助教室的分配使用、教学器具的管理和发放、特殊教室的管理和维护、运动场馆的管理等等。在具体操作中，根据教学的需要，不断优化教学服务的模式，不断扩展教学服务活动的项目和内容，以达到教学有序、师生方便的目的。为师生生活提供全方位服务，让广大师生在文明、雅致、方便的生活空间里更好地完成自己的工作和学习。主要有两方面：

一是为师生提供生活和学习上力所能及的便利。随着生活水平的提高，师生在学校里十分需要更便捷的服务，作为物业服务部门，应该随时了解和分析师生的需求，适时地补充和调整服务项目，全面引入差异管理的概念，师生想到的一定要做到，师生没有想到的，一定要想到，不断超越广大师生的满意度，让服务受众不断地感受服务的新颖性和及时性。在对教师服务上，通过分析教师从进入教学楼到离开教学楼这段时间的所有环节，然后在每个环节上设置相应的、有

效的服务项目，比如布置好教员休息室，准备好老师饮用水，准备好老师课后的洗手用水等等，让教师在教学楼所处的每分钟都能感受到优质的服务。对学生服务方面，提供专门供学生饮水的地方，为学生准备雨伞等等，学生在上学求知的同时，也能够享受温馨的、人文化的服务。

二是根据学校的情况及学生的需求适时开展各种特色活动及宣传教育活动，这不仅有利于疏通与广大师生的关系，取得师生的理解、合作和支持，而且通过活动的开展，能够提升物业管理部的知名度和服务品牌。例如，在新生军训之前，针对新生适应力差的问题，组织举办健康咨询活动，以保证新生能以良好的心理和身体准备去迎接军训。

随着社会的进步和学校的发展，学校物业管理的内容应得到更快、更新、更广的拓展，服务项目不仅包括常规的物业服务项目和上述具有学校特色的教学后勤保障和学生多元化服务等，还应随着学校发展的要求及师生的需求不断延伸、扩展、调整和优化，努力实现先进的物业管理理念与现代学校教育、管理理论完美结合；物业服务与学校育人环境的营造有机、和谐、自然的统一，更好地实现学校物业管理目标。

（三）营造良好的育人氛围

育人是一项综合工程，它不仅是专职教师和专职思想政治工作者的责任，也是后勤工作者的义务。教育的最高境界是“随风潜入夜，润物细无声”

。物业管理部门教育人的方式不是说教而主要是影响。首先，物业管理人员通过营造整洁优美、特色雅致的校园环境，让学生在环境的熏陶中得到教育和启发，增长见识、开阔视野、陶冶情操，在潜移默化中改变不良行为习惯，最终达到改变人的心灵，提高素质的目的。学校的环境营造不仅标准要高还要有特色、有内涵。其次，找到服务的切入点，针对学校实际和学生特点，实现以人为本的人性化管理，用温暖和友情滋润美化学生的心灵。再次，提升物业管理的科学内涵和人文品位，营造有文化特色的氛围。可通过在校园设置规范而又温馨的文明礼貌用语提示牌，在食堂、宿舍、教学楼等处开设一些文化宣传栏，在校园网上开设各种各样的栏目等多种渠道达到与学生的交流沟通。了解师生生活和心理需求，不断分析和探索营造文明育人环境的新途径和方式，与学校整体育人环境形成相得益彰的效果。同时，物业管理中严格的规章制度，科学的物业管理、优质的物业服务、合理的物业收费以及学校物业管理人员良好的精神风貌、严谨的工作作风，都会对大学生形成良好的行为规范和增强自律意识产生潜移默化的作用。

（四）维护正常的教学秩序

维护公共秩序是物业管理的一项常规工

作，对学校来说，更是重中之重的工作。从社会稳定和发展的角度来讲，学校是一块十分敏感的区域，维护公共秩序，保证安全直接关系到学生的切身利益，关系到教学的正常进行和学校的稳定发展。在维护公共秩序中，一是保持高度警惕，加强平时检查，把安全防范放在第一位，及时发现和排除事故隐患，预防为主，防治结合；二是重点防范与一般管理相结合，重点区域（教学区、学生公寓）、重点部位（贵重物品存放处）、重点时段（早中晚、节假日）重点维护和防范；三是保安人员要文明执勤，既要严格执行制度又要热情为师生员工服务，帮助排忧解难，融洽关系，加强沟通、取得其积极配合，充分发挥广大师生员工在秩序维护和安全防范中的作用，实现专业防范与群防群治相结合；四是加强保安队伍及其相关管理制度建设，配备完善必要的监控、防范、通信等安全设施设备和工具。

第二节 学校物业管理合理化建议

一、加强管理手段建设

学校是一个为国家培养高级专业技术人才的地方，为了适应全方位、多功能、高水平育人的要求，需要先进的管理手段和优质的物业服务。为此，要加强投入，逐步配备完善高技术的装备，包括自动消防、安防装置、集中的设备自动化系统和集中管理监控系统、物业管理信息系统及专业化工

具设备。充分利用现代计算机技术、自动控制技术、通信技术等高新技术和智能化的设备系统实现物业管理的智能化、网络化、信息化，全面提升管理服务层次和效率。

二、加强队伍素质建设

大学生思想活跃、充满着新的理念、新的信息，具有较

高的文化素质，懂得如何享受学校的物业管理服务，如何接受合理、合法的物业管理和如何维护自身的权益。因此，迫切要求学校物业管理人员，必须具备较高的文化素质、较好的道德修养、较强的工作能力。在对大学生的物业管理服务中，要求工作人员使用规范语言交流、了解物业管理法规、熟悉管理服务程序、精通管理服务业务，能在“以服务为宗旨，以管理为手段”的指导思想下，应用高科技技术（例如：宿舍的电子控制系统和智能化新技术等）和先进手段，根据不同的管理对象，因人制宜、因时制宜和因地制宜地实施物业管理和进行物业服务，为管理对象提供科学规范的物业管理和周到及时的物业服务。为此，把每一个员工不仅培养成技术职业人，更重要的是把他们培养成能够利用自身的言行和素养去影响和感化学生的教育者。

三、接受国家教育主管部门的指导

学校物业管理企业与一般的社会企业不同，它具有明显的教育属性，尤其教学区、学生生活区的服务更是保证学校正常教学秩序和营造良好育人环境的基础性服务工作。学校物业管理仅在于由过去的运用行政手段管理后勤，变为从后勤工作的经济属性出发，按照经济规律，运用产业机制和经济手段管理后勤，其为教学、科研和师生服务的根本宗旨没有变。为确保学校物业管理的正确方向，学校物业管理企业理应接受国家教育主管部门和学校物业管理行业组织（中国学校物业管理专业委员会）的指导，成为在其指导下的、高

等学校利用管理合同进行监管的、自主经营的经济实体。

无论是从学校分离出来的、还是从社会进入的学校物业管理企业，都必然遵循教育规律，在经营中受到国家教育政策的制约。正确认识和处理好市场经济规律与教育规律之间的关系、经济效益与社会效益之间的关系、眼前利益与长远利益之间的关系，既要引入竞争机制，又要注意适应教育工作的特点和我国国情，重视社会效益和长远利益。

学校物业管理只有针对其本身的特点，牢记宗旨，把握重心，才能站稳脚跟，赢得市场，取得效益，不断发展，在学校中发挥应有的后勤保障作用。

第三节 项目管理的整体设想及规划

一、物业管理思路

（一）建立优化的治理机制

公司将以“教学比天大”“师生最重要”的服务需求着眼，建立符合学校品牌建设需求的服务供给体系；从满足日常教学、生活需求着手，为校区提供优质物业治理服务。

（二）推行适合的治理模式

坚持“以人为本，市场为源，治理为基础，质量为生命”经营理念，实施“双向式”治理模式，突出超前的主动治理与服务。推行网络化办公，设立网络信息，收集、传输治理信息，为师生提供服务方便，优化组织架构及工作程序，推行资源再利用，节约治理成本。

（三）坚持一贯的服务理念

坚持“奉献真诚服务，追求卓越治理”的服务宗旨，尽力为宽敞师生打造“安全、和谐、舒适”的学习办公居住环境。

我司将秉承“以人为本、高效规范、持续改进、顾客中意”的质量方针，携全体职员和合作伙伴，为校区提供学校中意、师生中意、社会中意、企业中意的优质的物业治理服务。

（四）运用快捷高效的网络平台

公司将运用广域网物业治理软件，建立物业治理远程计算机网络支持平台。公司的各远程治理点已实现联网办公。如接管学校，治理处即可通过网络与总部取得联系，公司总部及院方相关部门及人员通过网络平台可及时了解掌握机电设备运行信息、治理处的各项治理情况，幸免治理产生的治理脱节、公文传递速度慢、信息失真等问题，大大提高了治理效率及服务的透明度。一旦现场出现运行和治理的重大问题，利用网络短信平台预设的预警系统可直接将相关信息以短信方式同时发送各相关人员及总部领导，可及时得到公司总部强有力的各种关心，确保物业服务的正常运行。

二、物业管理目标

结合学校新校区项目实际情况，其治理目标定位为：以服务教学，服务师生为己任，提供优质、安全、高效、有序的服务和治理，使学校新校区在教学保障、校园环境保障、学生公寓保障、文化氛围营造、服务治理水平等方面成为高等院校物业治理的典范。

该物业一经全面接管，公司将按专业化的标准经营，按ISO9001国际质量保证体系进行规范化运作，

（一）物业治理目标

1. 在全面接管后一年内，在物业符合政府规定的考评条件下，达到XX市物业治理示范校区的治理标准。

2. 在全面接管后二年内，该物业达到全国物业治理示范校区物业治理标准。

3. 在甲乙双方共同努力下，制造共赢的经济成果。

（二）质量目标

响应招标方要求，努力达成以下质量目标：（根据招标方采购需求不同参照以下内容修改）

1. 师生中意率达：80%以上；

2. 合同履行率达：98%以上；

3. 上岗培训合格率达：100%；

4. 合理投诉解决率达：100%；

5. 服务人员持证上岗率达：100%。

质量目标表

序	指标名称	国家标	管理标	测算依据	管理主要措施
---	------	-----	-----	------	--------

号		准	准		
1			98%		

	房屋及配套设施完好率	98%以上		完好房建筑面积+基本完好房建筑面积/房屋总建筑面积	建立日常检查制度；定期进行全面分项检修；严格日常管理，无人为损坏事件。
2	房屋零修、急修及时率	100%	100%	及时维修次数/应计报维修次数	建立严格的修缮制度，维修人员接到《维修通知单》X小时内完成，并建立回访制度和回访记录。
3	清洁、保洁率	95%	98%	清洁、保洁情况/清洁、保洁标准	建立合理有效的工作质量监督机制，做到定时检查/发现问题及时处理
3	维修工程质量合格率	99%	99%以上	维修合格工程项次/维修工程项次	建立合理有效的工作质量监督机制和回访制度、考核制度和奖罚制度。
	回访率	25%	25%以上	维修工程回访次数/维修工程项次	
	照明灯及疏散灯完好率	95%	98%	完好照明灯、疏散灯数量/照明灯、疏散灯总数	

4		99%			
---	--	-----	--	--	--

	主要机电设备完好率		99%以上	完好的大型及重要机电设备/大型及重要机电设备总计	完善机电设备的云做制度和维护保养制度, 配备专业工程技术人员, 所有机电保养维修人员全部持证上岗; 实施 24 小时专人值班; 出现故障及时排除。
5	消防设备完好率	100%	100%	完好消防设备/学校消防设备总数	实行巡查制度, 建档记录。
6	治安、消防发生率	1‰以下(年)	1‰以下(年)	治安案件实发次数或发生消防面积/学校内物业使用	学校管理部经理为责任治安、消防员; 下属全体员工均为义务治安、消防员; 落实防火安全三级检查制度; 保安 24 小时值岗, 不定期巡逻; 消防中心 4 小时值班, 统一调动人员。
7	有效投诉率	2‰以下(年)	2‰以下(年)	有效投诉次数/使用人总数	

	有效投诉处理率	95%	100%	处理的有效投诉数量/有效投诉总数	做好做细日常工作，采取措施，加强与使用人的沟通，定期走访使用人，征求管理意见，强化服务意识，提高员工素质；投诉处理有结果、有记录、有回访。
8	管理人员专业培训合格率	100%	100%	培训合格人员/培训人员总数	人员培训自学与培训相结合；抓好上岗培训、在职培训、特殊岗位人员培训、培训考核制度与奖罚相结合；强化培训结果。
9	服务回访率	25%	25%以上	回访次数/服务次数	建立健全回访制度，做好服务回访记录，加强服务队伍的服务意识。
10	使用人满意率	95%以上	95%以上	对管理满意人数+基本满意人数/使用人总人数	采用现代化的科学管理手段，努力完善服务体系，在日常工作中广泛收集使用人意见，加强双方交流及沟通。

三、管理模式

构建校园管理新模式——“优质低价”模式

鉴于我国的国情和学校物业的特殊性，以及政府廉政建设的客观要求，我司将采用最先进的管理手段和技术，最大限度地降低管理成本，同时提供高水准的优质管理和服 务，务求探索一种可借鉴的校园管理新模式，即“优质低价模式”。

创建该模式的主要措施有：

（一）狠抓管理，全方位全过程开展增收节支活动。

（二）采用“集约型”管理方式，提高物业管理装业化技术含量，以降低管理成本。

（三）在人员配备上坚持“价廉质优”、“质优量少”的原则，员工一专多能，从而降低管理成本。

四、管理服务方法及标准

（一）管理办法

针对以上管理特点，XX 的管理办法主要分为以下五大方面：

1. 组建高素质的物业管理队伍，实行专业化的物业管理

XX 经过近多年的物业管理磨练，造就了一支管理经验丰富，操作技术精湛的物业管理团队。自接管物业管理项目以来，我公司不断积累经验。针对 XX 学校物业管理服务项目，组建优秀的员工队伍中，好中选优，组建一支素质高、能力强、专业齐全、能打善战、技术精

湛的物业管理队伍，进驻该项目。并详细划分界定 XX 学校物业管理服务项目功能布局界限，统一调度，分片包干，把各个部位都纳入 XX 物业规范化管理的正确轨道，使进入项目内的各类人员和车辆，各行其道，各得其所，各居其位，在互不干扰，互不影响，闹中取静，整洁舒适，安全有序的环境中办公。

2. 使用优良设备，工具，精心保洁，精心整理创造一流的校区

本公司在项目合作中，曾创造过一流物业管理的佳绩。在这次项目中，决定使用最好的设备器材，专用工具，委派经过严格培训的保安恪守职责工作、保洁员工等多个保洁班组大力营造干净、整洁、明快、温馨的良好氛围。

3. 强化安全管理，营造万无一失的安全办公、就学环境

针对 XX 学校物业管理服务项目，内部使用功能的特点，本公司物业服务部委派警惕性高，反应灵敏，作风快捷的安全人员组成保卫部进驻该项目。科学规划，合理安排，出入口门岗，室外巡逻岗，安全监控和消防监控岗，昼夜 24 小时值勤巡查，监控，详细制订了各项应急情况处路方案和防火防盗，防毁损破坏等有效措施，把安全防范和应急处理工作件件落实到实处，确保项目安全万无一失。

4. 精心组织，精心操作，精心维修，精心养护

针对 XX 学校物业管理服务项目的特点，XX 选派富有高级智能化复合型工程设备运行、维护经验的工程师、技工组

成项目工程维修部进驻。保证各种工程设备，楼宇在得到良好维护的同时，大大延长使用寿命。

5. 树立超值性服务意识，提升学校形象品牌

学校是文明的窗口，本公司在项目部的组织结构设置上结合实际、合理搭配以确保最快的速度为全体业主开展全面服务。届时项目部全体员工将让领导及家长看到的是微笑，听到的是敬语，感受到的是热情，体会到的是温馨。享受到超值性服务的同时，大力提升学校的社会形象品牌。

（二）管理服务标准

1. 校园绿化美化工作

（1）做到三季有花，四季常青。并承担甲方大型活动及重大节日的花卉摆放工作。

（2）按不同季节对花卉苗木的养护要求进行养护，并做到：树灌木完整，长势茂盛，无枯枝死杈，无病虫害，树木无钉枪捆绑；绿篱、绿地无杂草、杂物，无堆物料。完好率应达到 98%以上。

（3）校园绿化面积应达到应绿化面积的 95%以上。

（4）绿地、各种树木的种植和调整工作应本着美观合理的原则进行规划管理。对各种古树应重点保护，防止损伤和坏死。

（5）校园内的建筑物能进行立体绿化的，应进行立体绿化。

（6）绿地微喷面积应达到总面积的 80%以上。树木浇水应有计量。

2. 环境卫生工作

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/666121153132010125>