ppp项目校园物业管理方案

一、公司概况

****物业治理公司于2008年在****市组建成立，公司注册资本300万人民币，具有独立法人资格的国家二级物业治理企业，公司目前管辖面积近140万平方米，专业人员岗位持证上岗率100％。

物业成立之初注重自身建设，秉承“进展精品战略，创建知名企业”的企业理念，逐步建立健全了各项规章制度与组织机构，做到了人人有章可循、事事有据可依，较好的保证了公司物业治理的正常运作及职员队伍的相对稳固。物业作为社会型企业，根植于社会大舞台，从市场中汲取企业生存与进展的元素，充分发挥企业自身的高品质理念，在拓展市场竞技中，以主动进取的姿势，在大浪淘沙，适者生存的市场经济中制造企业价值，并回馈社会。

物业倡导“以人为本”的亲情治理模式，寄客户为我们生存和进展基础，视客户为我们天天相伴的亲人和朋友。争取“零缺陷、无微瑕”服务，是物业恒久的追求。***物业把高品位、高档次、高质量的服务建立在高素养的人才基础之上。团队的和谐运作，是企业做大，做强的全然，全体***人正以精英团队的姿势和百倍高昂的士气查找一切具有进展可能的契机，努力扩大企业规模，向社会展现企业风采，传播企业特色，竭诚尽力为每一位客户提供杰出服务。

公司针对服务业的差不多要求，专门是物业治理服务对象的专门性，十分重视对职员服务意识的培养和教育，要求职员必须严格按照“树立服务意识、端正服务态度、把握服务技能、提升服务质量”，同时，按照ISO9001、 ISO14001体系的要求，制定了一套既符合标准又与物业治理实际相结合的程序文件及各个岗位的作业文件，使每个职员明确谁来做、如何样做，既注重过程，更看重结果。要求治理无盲区，服务无缺陷，工作无差错，业主无怨言。

公司历经几年的进展差不多形成了一支体会丰富、训练有素、结构合理、水平较高的优秀服务团队，并建立了一套行之有效的治理运营机制。公司具有一支实力强、治理水平高的物业治理人员队伍，公司现有职员150余人，其中具有高级工程师1人、高级技术职称人员1人、中级专业技术人员10人、初级专业技术职称5人。物业经理15人，部门经理4人，物业治理人员9人。

物业是目前*物管类型最多、经营项目最丰富的物业公司。治理物业类型包括住宅小区、高档写字楼、学校、综合商住区以及经营项目等配套服务。在做好物业治理服务工作的同时，***物业遵循“以业为主，多种经营”的经营原则，与此同时我司在园林绿化设计、施工，家居设计、装修，水电安装，家政服务，房产中介服务，智能化治理系统的设计、安装等经营项目，保持了良好的双向进展局面。

回忆过去，展望以后***物业将会在持续拓展对外业务、扩大治理规模的基础上，加快公司制度化、规范化、专业化和标准化建设进程，现已通过ISO9001、ISO14001体系认证贯标工作，力争把公司打造成省际一流、国内知名的物业治理公司。

诚信的***。***珍爱客户的信任，以主动热情的心态去满足客户的服务需求；把诚信的服务和客户发自内心的赞誉，视作公司进展最牢固的基础。

专业的***。***高度重视并连续研究客户需求，以专业化的作业流程、人才队伍和信息平台，为全国各地客户提供行业内一流性价比的物管服务。

进取的***。***在项目数量、服务面积、人才规模、经济效益等多年保持着年均30%以上的增长率；绝不满足的企业文化推动经营思想和服务治理流程在连续改进中稳步升级。

领先的***。***作为****行业第一方队成员，项目类型包括住宅小区、写字楼、学校、商业街、公寓。

二、经营宗旨

我们的服务理念是：只有不到位的服务，没有不交费的业主；

我们的质量方针是：服务至诚，精益求精，治理规范，进取创新；

我们的质量目标是：安全，舒服，尊重，满足；

我们的环境目标是：水清，地绿，洁净，舒服；

我们的进展目标是：提升服务水平，连续超越业主持续增长的期望；

我们的进展远景是：成为安徽乃至全国物业治理市场的领跑者

三、公司架构



四、部门职责

人事行政部

负责公司人力资源总体规划，做好选人、用人、育人、考核、留人等工作；坚持公司各部门人才的正常供给，后备治理、技术人员等的选拔、培养，加大定编定职员作，负责其治理和技术人员的岗位和全部作业岗位分析、描述及整合等；负责公司人事档案、劳动用工及其合同治理；负责公司聘请和选拔的组织、审核及其它工作；加大与职员沟通和职员个人进展打算的鼓舞治理；负责劳资纠纷、劳动爱护及劳动统计；负责部门及职员的考核与评判实施的策划及跟踪；负责公司职职员资的核算及发放工作，确保及时、准确无误；发觉咨询题应及时纠正或沟通；实施企业整体营销工作等。

打算财务部

负责公司财务预算、治理会计、会计核算方法与形式的策划及目标实施；负责公司现金流量、资金治理、财务治理；负责公司财务结构的研究和优化整合的规划，并付诸实施；实施公司资产及资本运作的打算及实施；负责对公司、各治理部等资金正常运行秩序的治理、监控及登帐核帐汇帐等会计核算工作；加大对公司、投资企业及治理处财务出纳人员的选派与调配，并进行业务领导和财经纪律的监管；公司工资福利总额和个人所得税等核算与解缴工作；负责对外联系与沟通；实施企业整体营销工作等。

市场拓展部

协助副总经理师拟订公司战略规划和年度行政目标实施打算、业务流程重组方案和打算、企业重组方案、公司制度安排方案和打算；设计公司总体鼓舞机制、约束机制及剔除机制方案；负责产业研究与分析，拟订企业竞争战略和职能战略的策划；负责公司供应链与价值链行为的研究与总体策划，并予以实施和谐和指导；负责公司指标体系的规划和设计，按照各个部门提供的初步分析数据和信息，定期向总经理提供公司总体的经济和质量信息及其分析；实施企业整体营销工作等。

质量治理部

拟定公司质量治理制度，并严格付诸于实施；定期对各治理部等进行质量评判与报告；拟定公司服务质量信息及其治理制度，严格执行服务质量信息的抽样检查；定期收集、统计、分析、汇总等监督和谐工作；牵头负责“***物业”品牌层面的投诉处理事项；对检查不合格的，应开出处罚单，并定期公布报告；协助副总经理负责拟定公司的技术规章制度、标准和预防重大事故的技术措施，参与安全生产事故技术的调查，组织技术力量对事故（伤亡事故、设备事故等）进行技术上的缘故分析、鉴定，并提出改进的技术措施；协助总工程师实施公司技术改造、修缮技术应用推广、房屋设备设施安全运行技术及其质量治理、企业标准化治理等方案和工作；负责各个分公司（治理部）年度中大修理打算的审核与督导，负责公司自行工程项目的规划、设计与监督或者外包、联系与和谐等及服务公司、分公司（合作子公司）、治理处等对外发包重大技术项目的审核，并实施督导和和谐；实施企业整体营销工作等。

物业治理部

负责公司、治理部年度业主接待、修理保养、保安、保洁、保绿、家政和经营项目等质量提升、年度打算预算审核与平稳，并实施目标操纵等治理工作；牵头、沟通、和谐和处理服务公司、治理部的托付合同、协议或疑难咨询题；坚持服务公司、分公司（合作子公司）、治理处物业治理正常运行秩序；负责公司、治理部所有对外托付或发包项目的审核、把关工作；协同负责做好新接楼盘的接管、验收、前期介入和今后治理的服务项目内容等物业治理和和谐工作；定期与投资企业的股东进行沟通与联系，拟订年度打算与项目方案，提供完整而可靠的决策依据；协助做好服务标准与作业标准提升及内部审核或评审工作；负责公司“四防一保”、社会稳固等的检查、指导、和谐和应急日常处理；实施企业整体营销工作等。

信息中心（由人事行政部负责）

负责公司内外部整体信息的收集、分类整理、统计分析与推测趋势、二次开发、归档等信息情报工作；草拟公司信息治理制度，严格贯彻公司信息治理制度，并在付诸实施后进行补充、修改，提升其标准的水平；负责公司日常运行治理等打算拟定、实施与监督等工作，坚持公司各个工作

站等正常运行秩序，确保安全；草拟公司档案治理制度，指导与监督、公司各部门档案治理工作，确保公司文件资料等安全、完整、及时、无损；实施企业整体营销工作等。

档案室

负责拟定公司档案收集、分类整理、分析、提供使用、开发、归档等工作，制定档案开发与治理的打算,

分解目标，并付诸实施，执行指导与监督;草拟公司档案的收集、整理和利用等治理制度，指导与监督、公司本部各职能部门、各治理部、治理处等档案治理工作，确保公司文件资料等安全、完整、无损；负责公司档案工作的对外联系与协作；实施企业整体营销工作等。

五、企业文化理念

（一）治理服务理念

1、制造健康丰盛的人一辈子

2、客户是我们永久的伙伴

3、人才是***物业的资本

4、“阳光照亮的体制”

5、连续的增长和领跑

制造健康丰盛的人一辈子

(1)意味着我们将连续提供超越客户期望的产品和服务，让客户自豪；

(2)意味着我们将连续提供超越投资者期望的回报，让投资者中意；

(3)意味着我们将连续提供超越职员期望的进展空间和酬劳，让职员自豪。

客户是我们永久的伙伴

(1) 客户是最稀缺的资源，是***物业存在的全部理由。

(2) 尊重客户，明白得客户，连续提供超越客户期望的服务，引导主动、健康的现代生活方式。这是***物业一直坚持和倡导的理念。

(3) 在客户眼中，我们每一位职员都代表***物业。

(4) 我们1%的失误，关于客户而言，确实是100%的缺失。

(5) 衡量我们成功与否的最重要的标准，是我们让客户中意的程度。

(6) 与客户一起成长，让***物业在投诉中完美。

人才是***物业的资本

(1) 热忱投入，杰出完成本职工作的人是公司最宝贵的资源。

(2) 尊重人，为优秀的人才制造一个和谐、富有激情的环境，是***物业成功的首要因素。

(3)

我们尊重每一位职员的个性，尊重职员的个人意愿，尊重职员的选择权益；所有的职员在人格上人人平等，在进展机会面前人人平等；***物业提供良好的劳动环境，营造和谐的工作氛围，倡导简单而真诚的人际关系。

(4) 职业经理团队是***物业人才理念的具体体现。连续培养专业化、富有激情和制造力的职业经理队伍,是***物业创立和进展的一项重要使命。

(5) 我们倡导“健康丰盛的人一辈子”。工作不仅仅是谋生的手段，工作本身应该能够给我们带来欢乐和成就感。在工作之外，我们鼓舞所有的职员追求身心的健康，追求家庭的和睦，追求个人一辈子活内容的极大丰富。

(6) 学习是一种生活方式。

“阳光照亮的体制”

(1) ***物业对内平等，对外开放，致力于建设“阳光照亮的体制”。

(2) 专业化+规范化+透亮度=***化。

(3) 规范、诚信、进取是***物业的经营之道。

(4) 我们鼓舞各种形式的沟通，提倡信息共享，反对黑箱操作。

(5) 反对任何形式的官僚主义。

连续的增长和领跑

(1) ***物业给自己的定位是，在规模和赢利能力上做中国物业治理行业的第一。

(2) 通过市场创新、服务产品创新、服务创新和制度创新，追求有质量、有效率的连续增长，是***物业实现行业第一、制造丰盛人一辈子的唯独途径。

(3) 在新经济时代，***物业要以大为小、灵活应变、锐意进取，永怀理想与激情，连续超越自己的成绩，连续超越客户的期望

六、***职业经理人核心素养

（一）工作观念

1、勇于承担工作责任，有进取意识。

2、集团利益至上，具有全局观念。

3、以主动的态度和角度对待困难和遗留咨询题。

4、接纳差异，用人所长的领导心胸。

5、善待客户，一切从市場动身。

6、尊重规范，持续改进。

7、具开放心态，善用、整合资源，善于创新突破，有能力找到解决咨询题的方法。

8、不回避矛盾，大胆治理。

9、思维严谨，工作打算性强。

10、客观敏锐把握，操纵到位。

（二）治理技能

1、善于鼓舞，有号召力。

2、能营造有效沟通的氛围。让沟通成为适应。

3、有效授权操纵得当。

4、培养指财下属，鼓舞不人学习。

5、科学决策。

6、压力治理。

7、组织治理。

8、时刻和会议治理。

（三）专业技能

1、熟知本行业的时刻的专业技能。

2、明白如何应用。

3、有系统的明白得能力。

4、专业制造力。

七、公司特色

- 广博的技术知识；
- 良好的沟通技巧；
- 热诚的工作态度；
- 主动的服务意识；
- 灵活的工作方式；

- 稳固的财务状况；
- 勇于创新的精神；
- 忠诚可靠的品质；
- 有竞争力的收费。

八、治理特色

方针优点及特点讲明

方针	优点及特点		讲　　明
高层次的环境美护	1	外观的整洁亮丽	制定明确日常美护，定期清扫项目及范畴，保持现场的整洁亮丽。
	2	材质的专门保养	依不同材质施以不同的清洁爱护，以充分发挥材质特性并延长使用年限。
	3	现代的机器设备	以现代化机器设备提升清洁效能并减轻清洁人员的劳动强度。
	4	机动的美化治理	周期性工作辅以机动人力配合，促使日常美护工作更加完善。
	5	经常的督导检查	督导人员实地检查，辅以报表治理，并调动现场人员的主动性及自觉性。
专业化的技术咨询	1	物业治理规划设计	按照现场设计最适合的物业治理模式，促使治理效能得以充分发挥。
	2	建筑物规划设计参与	前期介入，提供最佳治理方案，以节约以后治理的各项费用。
	3	租售代理及治理培训	以科学治理的角度分析客户的需求，提供科学的咨询意见并培训实施。
	4	公共事务的治理	配合校方，推动积压公共事务，建立特有的社区文化。
系统化的治理制度	1	周祥的组织编制	合理明确的勤务调配及周密的监督，节约治理费用支出。
	2	现场的深入了解	针对现场设计适合的治理规划。
	3	严密的督导考核	籍以提升治理品质并予坚持。
	4	幸免人事的包袱	现场人员可依要求随时调换或机动增加，业主无后顾之忧及受人情压力困扰。
	5	完整的后勤支援	专精的培训治理人员，可提供现场充分的支援。

整体性的安管勤务	1	完美的安全系统	在考虑成本效益前提下，设计完善的安管系统。
	2	严密的勤务训练	派驻的安全警备人员依现场特性施以各项勤务训练。
	3	整齐的服装配备	由外而内致性的要求，完全扭转传统“看门”的刻板印像。
	4	快速的紧急应变	配合状况模拟，实况演习，使其具有主动的防灾功能。
	5	完备的资料档案	建立各项住户、车场、访客等资料档案，以供业主随时调阅。
科学化的设备爱护	1	定期的设备保养	以提升设备耐用年限及运转效益。
	2	详实的记录分析	建立各项数据，落实事前爱护而非事后修补。
	3	有效的节约能源	降低业主庞大的水电费支出及无效率白费。
	4	专业的训练课程	以增加机电人员的实务技术及遇突发状况之应变能力。
	5	打算的修缮更新	编订打算及预算，以免大型修缮或设备更新发生财务窘迫。

第二章 前言篇

就目前物业治理状况而言，学校是物业治理行业的一片净土。随着学校后勤物业治理的逐步推进，那个地点差不多成为众多物业治理企业竞争的热土。开拓学校物业治理市场，是学校治理、物业治理公司进展的又一新的契机。

一、专业型物业治理公司介入学校后勤治理是社会进展的必定趋势。

随着这几年国家对教育事业的重视程度的提升，国家主动推动科教兴国战略，人们对知识的欲求也在日益高涨，在中共十六大上，又提出要形成全民学习、终身学习的学习型社会，促进人的全面进展。这其中预示着需要增加和扩建更多学校来满足学习的需求，传统的学校办社会的后勤运作模式已成了专门多学校改革和进展的严峻障碍。由于打算经济体制的阻碍，绝大多数学校的后勤工作差不多上学校办社会的运作模式，即学校不顾自身实际进展规模、不讲求经济效益、不讲求治理效率，只要学校存在什么劳务需求，就赶忙设置一个劳动岗位，工资差不多上由国家来掏钞票。这种“大而杂，小而全”的进展模式把学校办成了一个“小社会”，结果是学校办了食堂、木工房、园艺室、水电班，有的学校甚至还办起了托儿所，这种运作模式专门类似于农业时代的自给自足的自然经济，与现代化进展趋势是完全相违悖的。因此专业型物业治理公司介入学校后勤治理，由物业治理公司提供专业、规范、个性化的后勤治理服务是社会进展的必定趋势。

二、学校物业与商住物业的不同之处。

介入学校后勤治理工作，第一应探究我们的客户——“教师、学生”，他们需要我们提供什么服务？我们能为他们提供些什么服务？我们应该如何样服务？如何样治理？这些都需要我们确立学校物业治理专业化的服务理念；个性化、科学创新的治理服务模式；精益求精的工作作风；规范化的操作来实现。从而赢得师生的认同。学校物业与常规的住宅物业在治理上有以下几个方面不同：

1、对象不同

住宅物业中我们服务对象是社会各行各业，不同职业的人，面对的业主少则几百，多则成千上万，学校物业服务对象是老师和学生，单纯知识型，远没有住宅小区那样人员层次复杂，单一的业主，有利于服务的针对性。

2、治理的模式不尽相同

小区有“业主自治与专业化治理的共管式”模式、有酒店式治理、智能化治理等治理模式，使用这些模式明显不完全适用于学校的治理，学校

治理面对的单一业主，治理上必须服从学校治理需要——从属性，更强调按照需求提供服务，按照学校的自身特点，“量身定制”的治理模式——有深厚学校特点的“共管式”模式。

3、治理侧重点不同

住宅小区的治理重点是设施设备的爱护与保养及楼宇安全，治理的侧重点是物（设备、设施、区域），对住户是提供服务，而学校则注重满足教学需要和学生的安全。治理的侧重点包括物以外，还要加大对学生安全的治理（专门是十八岁以下的学生）。在对学生的服务中增加了治理职责。在对学生治理与服务相矛盾时，与学校的要求保持一致，偏重治理。

4、治理服务的目标不同

住宅物业的治理是为了制造安居乐业的生活环境，实现物业的保值和增值。学校治理的目标是为师生制造一个良好的教学环境，协助学校提升整体实力。

5、治理服务资金的来源和使用存在明显的差异

住宅物业治理的资金来源于多个方面，它包括治理服务费的收取、公共设施专用爱护基金、多种经营收入等，服务费收费标准是依政府主管部门制定的治理服务费指导价格标准，由小区的业主委员会与物业公司协商制定，由于地点标准的局限性和市场的规范程度，还达不到按质论价，市场化程度有限，资金的使用同意业委会、业主的监督，专门是专用基金的使用必须获准后方可使用，合理、顺利、及时的使用与业主和业委会的专业能力有直截了当关系，物业公司需投入精力和谐。而学校物业中治理服务费来源较为单一，即学校的经营治理者。物业公司能够采纳菜单式来制定服务项目，分项测算费用，经双方协商确定服务内容，以合同契约形式确定资金数额和支付方式，资金使用按合同执行，完全的市场化。为物业公司发挥治理服务优势提供了充足的空间。

三、学校物业治理模式特点

通过分析把握学校物业的不同之处，针对学校物业的治理特点，我们通过长时刻的学校治理体会，形成了成熟的物业治理服务模式，极大的发挥物业治理在学校的后勤保证作用。

1、顾客的需求为导向，提供个性化的服务。

这在学校物业中专门突出。按学校对公共设施、清洁、人员、物资的治理要求，量身定降服务。

2、学校物业治理人力资源配置上追求简练、精干，降低运作成本。

学校物业治理从属于学校整体治理，学校物业如按照商住小区治理处分责设置物管员的多层治理，在成本上是物业公司和学校方面都不能承担的，学校物业的从属性决定他无需面对众多业主，在多种经营上发挥的余地不大，也就不需要如小区同样的治理人员配置。

3、重视学校主管部门的领导风格、治理思路。

专门是处理好与学校主管部门的关系，应加大对该类信息的收集，及时调整方式，及时跟进，确保治理的一致性，体现学校特点的共管模式。

4、在强调本体内在治理的同时应注重本体外表工作，提升直观感受中意度。

学校物业比住宅物业更注重直观感受，这也是学校进展壮大的需要。例如在学校内设置各类规范的温馨标识、提示性、警示性和讲明性标识，为学校氛围的营造起到了画龙点睛的作用。

5、学校物业在接管项目前，必须对接管原有咨询题或其他涉及面大、阻碍大的咨询题进行评估。

在此期间应和谐处理好各项关系，并尽量在此期间将重大咨询题予以明确，包括岗位设置、清洁的范畴和频度，治理区域和项目、设施、设备的爱护责任范畴和处理权限、服务费用、支付方式及其它费用承担等，规避治理风险。

6、注重服务的专业化。

可提供办公室内植物的养护和指导、节假日环境氛围营造、组织特色活动、教室治理、电教办公设备爱护等专业化、全方位的服务，提供行政后勤等方面业务的保证。

7、提供技术含量，注重设备治理及有关人员的配备。

学校物业人力资源配置的特点，确定了设备治理人员必须是素养高，技术上一专多能复合型人才。

8、顾客意见的调查需关注各个不同层面的意见，还需建立定期沟通机制。

重要沟通资料、中意度调查资料整理成为文件，双方认可，促进治理服务的水平的提升。

第三章 治理规划设想

在教育教学和治理实践中，学校始终坚持“以人为本”的办学理念，深化教育教学和内部治理体制改革，坚持以法治校，以德治校，促进学生的全面进展，全面提升教育质量和办学效益。

西安交通大学都市学院桃李遍天下，校友满中华，在悠久的办学历史中，积淀了丰厚的底蕴和治理体会。我们***物业公司将紧密结合政府主管部门、校领导对西安交通大学都市学院的总体治理方针，本着安全、高效、舒服的原则，每一细节都能想师生所想、随师生所愿，争创学校治理的品牌，争创公司治理的品牌。

第一节 总体设想

针对西安交通大学都市学院物业治理的各种必备元素，我们在充分了解该校区的软硬件设施，深入调研其他类似学校的物业治理市场的基础上，凭借我公司的人才优势、文化优势、技术优势、治理优势和资金优势，一旦中标，我们将主动贯彻校方创建国内一流、国际先进学校的目标，创建高质量、有特色、名副事实上的国家示范学校的奋斗宗旨，我们有信心，有能力为西安交通大学都市学院的全体师生送上一道美味的物业治理大餐，制造健康丰盛的人一辈子。

一、治理总目标

1、通过努力，使西安交通大学都市学院的物业治理高于****、乃至安徽同类校区一个档次，进一步为学校带来长远的品牌效益、社会效益和环境效益；另一方面为该物业日后在学校的物业治理市场竞争中筑起优势地位，与***物业现今治理的楼盘、学校一样，与西安交通大学都市学院的办学宗旨一样，成为安徽乃至中国物业治理市场的领跑群体。

2、通过专业化、程序化的治理，规范化、人性化的服务，致力在西安交通大学都市学院制造一个优美的生活空间，***物业人和全校师生共同制造一种全新的生活方式，我们将以“缔造舒服生活”的服务宗旨，营造中学精神校园，提升人文品质。

3、节源开流，在稳步提升治理服务质量的同时，随着各项配套设施的逐步到位，争取为学校在物业治理方面的投资带来更大的利润效应。

二、治理内容与标准

（一）差不多要求

1、建立ISO9001质量治理体系和ISO14001环境治理体系。

2、建立完善的物业治理方案。并按规范签定物业治理托付合同。

3、在校区治理中建立本企业的形象识不系统：服务理念、行为规范（专业着装、佩戴标志、语言规范、文明服务）、现场标识等。

4、一线服务人员每年体检一次，合格上岗。

5、广泛运用运算机治理。

6、校区设置“服务中心”，实行全周服务接待，公示服务联系电话。

7、适应师生需求，开展有偿特约服务及代办服务。公示服务项目及收费价目。

8、采取多种形式如走访师生、恳谈会、电话沟通、咨询卷调查等，每年与80%以上教师作有效沟通，每年有效物业治理投诉处理率100%。每年进行一次中意度测评，有效样本覆盖率＞20%，并对薄弱环节连续改进。

9、建立完善的档案治理制度。

10、适应师生需求，组织、配合校区主管部门开展校区文化活动。

（二）公共厕所

1、地面、便槽（池）及瓷砖面清理　　2次/天；

2、污水、污物清理　　1次/天；

3、门、窗清理　　1次/周

4、水龙头、水箱、路灯巡视　　1次/天

5、墙面、天棚清扫　　1次/周

（三）学生公寓楼、宿舍楼

1、按照学校作息时刻开锁房间、楼道（宿舍）大门；

2、不定时巡视楼层，遇有情形及时报告；

3、每天对宿舍楼层地面、走廊、楼道、扶手、护栏、卫生间、墙裙瓷砖进行清扫和擦洗；

4、宿舍楼层四周场地的清扫和保洁，垃圾做到日产日清（清理到垃圾房）；

5、每天对学校宿舍内务卫生、寝室纪律进行检查，并将检查结果报学校教务处；

6、宿舍内学生的住宿情形要登记清晰，建立学生住宿档案。学生凭证住宿，禁止男女学生互串宿舍，严禁闲杂人员进入宿舍；

7、对宿舍公寓楼的财产进行治理，对损坏的公物要追究到人，并将损坏情形报总务处；

8、不定期对宿舍楼层设施进行检查，发觉咨询题及时报修；

9、开源节流，节约用水、用电，禁止水电的白费现象发生。

（四）校园环境卫生

1、负责校内道路、景点、绿地、活动场所、教职工宿舍区公共通道的卫生清扫和保洁。上午 9 时前完成主干道和景点的第一次清扫，其余时刻巡回保洁；

2、垃圾、废弃物做到日产日清（1 次/天将垃圾、废弃物运送到垃圾房），并做到垃圾房周围无零散垃圾堆放；

3、道路两侧排水沟的清理做到 2 次/月，保证污水排放畅通；

4、垃圾桶、垃圾箱、垃圾房的清洗做到 1 次/周，爱护校园公共卫生设施，防止人为破坏。

（五）教学楼实验楼行政办公楼图书馆楼

1、按照学校作息时刻安排常规值班，不定期对楼层进行巡视，遇有情形及时报告；

2、学生放学或放假做好门窗的关闭和电源的关闭；

3、楼层的地面、走廊、楼道、卫生间教师休息室的清扫和擦洗做到 2 次/天；扶手、护栏、墙裙瓷砖、多媒体教室、报告厅、会议室桌椅的清扫和擦洗做到 1 次/天；墙面、天花板的清理做到 1 次/月；门窗玻璃的清洁做到 1 次/周；

4、各楼四周场地的清扫和保洁做到2次/天，垃圾日产日清（1次/天将垃圾、废弃物运送到垃圾房）；

5、负责教学楼、教师休息室、实验楼、行政办公楼个办公室及考试期间个考场的开水供应；

6、负责楼层公物的治理，对损坏的公物要追究到人，并将损坏情形报总务处；

7、不定时对楼层进行巡视，对设施设备进行检查，发觉咨询题及时报修；

8、节源开流，严格操纵用水、用电，严禁长明灯、长流水现象。

三、治理特色

1、结合校区的特色、优势，增强服务意识，制造性运用***物业治理模式

在充分分析西安交通大学都市学院物业条件的基础上，我们以热情的服务态度、完好的服务设备、娴熟的服务技能、齐全的服务方式、 规范的服务程序、合理的服务收费、健全的服务制度、快速的服务效率赢得宽敞师生的认可。

2、向学校领导和宽敞师生推行“阳光打算”服务公示制度

物业的核心价值观之一确实是营造“阳光照亮的体制”。我们提倡对内平等，对外开放，专业化、规范化、透亮度造就化的模式。

我们将在西安交通大学都市学院校区，以多种形式公布物业治理政策法规、服务内容、操作流程、收费标准、治理制度等内容，在保证师生消费知情权、方便师生日常生活的基础上，充分发挥师生的监督权，促使校区的物业治理运作透亮化、规范化，从而，进一步树立校区的治理品牌、学校的教育品牌。

3、有效培训，持续创新，监督考核

决定企业命运的要紧内部因素包括效益（有效规模、低成本）、品牌（服务、质量）、领导（60%的决定因素）、经营（没有策略的突破就没有出路）、队伍（综合素养）、机制（规则）、治理（制胜因素）、技术（业务专长）,决定企业命运的内部因素，每一个都需要我们自己创新、突破。

营造鼓舞学习、创新的气氛。承诺失败，不承诺无创新。当前的竞争仅靠几个领导的一厢情愿和躯体力行不能解决咨询题，优秀的领导团队应包括中层和基层团队均应有强烈的责任感和创新意识。前期，我们差不多按照西安交通大学都市学院的具体情形，坚持技能、服务理念为中心的复合型人才培养模式要求，制定了完整的培训体系，并将持续创新作为考核治理人员的重要依据。

我们始终坚信：先有中意的职员，后有中意的顾客，同时多年来一直推行。我们认为职员的中意度会阻碍职员的敬业度，而职员的敬业度又与客户的中意度之间呈正比关系。因此。我们***物业建立了一整套严格“星级考评体系”，只有经得起考评的团队，才是真正优秀的团队。

4、营造开放、健康、多元化的校区文化

物业所要营造的校区文化，是一种健康的校区文化，我们更要在西安交通大学都市学院的师生人群中体现出来。我们将依靠公司本身的文化理念及西安交通大学都市学院校区本身的文化优势，与我司在*所接管的楼盘形成校区文化联动，从而产生以西安交通大学都市学院为中心的辐射效应。

文化校区——凸现高雅浪漫的文化气息，体现校区的自然与人情为主题。配合开展各种形式的文化校园活动，丰富学生校园生活，为校园营造高尚的校园文化环境。

同时按照校方师生需要，为学生开创第二课堂（如开设物业治理讲座）

品位校区——西安交通大学都市学院物业治理形象。所有治理及操作人员同意专业培训，从仪容外表到谈吐举止、作业档次向星级宾馆靠拢；推行个性化服务，按照顾客需要“度身定做”，建立顾客个性化资料，在服务中给您一份意外的惊喜，给予您最大的心理满足；营造悠闲浪漫的环境氛围，进行适时适宜的环境布置，点缀出西安交通大学都市学院与***物业的文化品位。

5、创立共管、复合模式，与校方共同创建文明、健康、舒服、和谐的校园

传统的物业治理，业主差不多上处于被动状态，所有的治理运作包括社区文化活动差不多上物业治理公司起主导作用，物业治理企业完全居于主导地位。西安交通大学都市学院作为高级示范中学，服务内容专门且要求高，以及校区处于持续扩建的状态中，加上学校仍保留专门的后勤职能部门，可不能对所有的物业治理项目完全放任不管，如学校环境设施的更新改造、大型学术会议，校区文体活动的开展等等，都需要学校与物业治理公司共同参与，在良性互动的基础上搞好物业治理。

一样的物业治理企业治理的物业类型可不能太多，使得治理方式也变得简约、单一。而中学物业治理则完全不同，其物业构成的复杂性，势必要求我们物业治理企业必须树立新的“复合式”物业治理的观念：专门是要培养能治理宿舍区、办公楼宇、学生活动中心、体育场所、教学场所等复合式物业治理人才，培养能同时治理多种类型物业的，组建更多与学校物业治理相配套的专业化队伍，如清洁、消杀、客户服务中心等综合治理的能力。

6、严格 ISO9001、ISO14001 质量体系治理，提升服务质量，减少投诉，有效利用投诉

猛烈的市场竞争使师生对物业治理的质量提出愈来愈高的要求，物业治理治理的是物，而服务的是人，即用“师生第一，服务第一”的思想去指导日常的行为准则，把服务工作深入到宽敞师生中去，切切实实为师生做实事，想师生所想，急师生所急，解师生之难是专门重要的。

而 ISO9001、ISO14001 新版标准使用了过程导向的模式，以一个大的过程描述所有的产品，将过程方法用于质量治理，将师生和其它有关方的需要作为组织的输入，再对师生和其它有关方的中意程度进行监控，以评判师生或其它有关方的要求是否得到满足。

因此，在服务中融入先进的 ISO9001、ISO14001 质量治理体系，既节约了财力和物力，又提升了服务质量和工作效率，使物业公司内部治理规范，促进物业的保值、升值，提升物业公司的品牌，让师生充分享受到我物业公司的优质服务。

我们全体职员深信：物业治理是一次“全方位、全过程、全员参与的基础性治理工作”，只有过硬的服务质量才能最终赢得师生的信任。我们不能杜绝投诉，但要持续减少投诉，有效处理投诉，并要求宽敞师生监督。

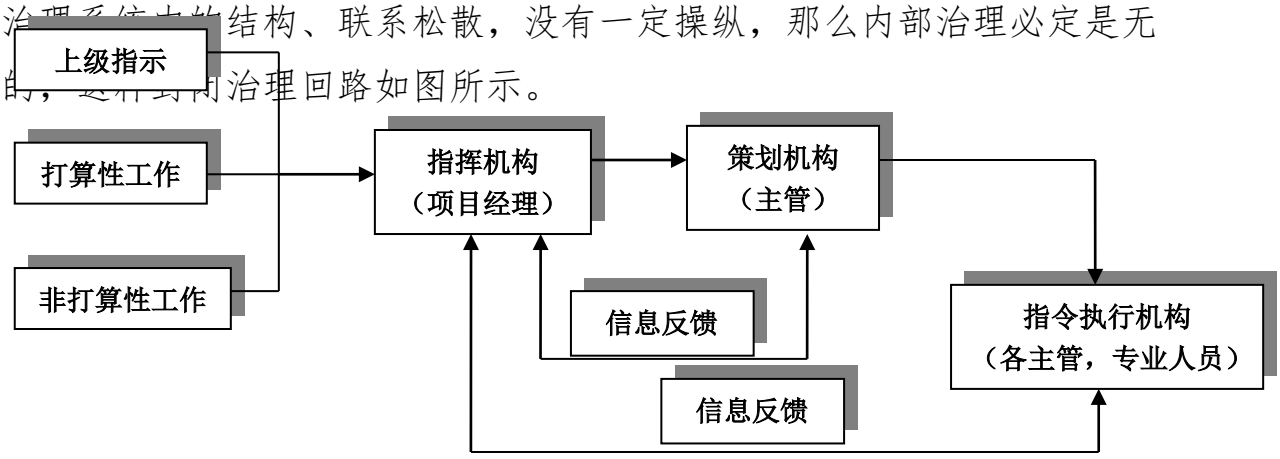
第二节 治理方式

面对西安交通大学都市学院如此一个起点高、前景好、阻碍力大、硬件设施良好、师生多的一个现代化校区，选择如何样的治理模式才能达到最佳的治理成效，这是我们确定治理方式的重要课题，我们在深入调查研究的基础上，参考在其他学校治理的体会上，确定了我们的差不多思路是:

严格资质治理，选用专业素养和综合素养均较高的各类专业技术人才，以严格的治理制度规范各类服务，运用电脑治理等现代化手段，严格执行 ISO9001 和 ISO14001 质量认证体系，实现高效率、高水平的综合一体化治理，加大校区精神文明建设，实施品牌战略。

一、治理流程系统（三大模式系统）

1、治理部在内部治理上，采取的治理活动和治理手段构成一个连续封闭回路的做法，即注重封闭性，如此才能形成有效的治理运作，否则，如果治理系统中的结构、联系松散，没有一定操纵，那么内部治理必定是无效的，这种封闭治理回路如图所示。



在具体运作中，治理部经理是日常工作的指挥者，同时又是监督检查者，各项指令下达后、策划、安排和执行机构即开始运作，执行过程中的信息通过反馈渠道回到指挥机构，供经理做出校正、判定、总结在整个过程中，经理还要从检查、评比结果中发觉治理中存在的咨询题，并加以纠正，做到有部署、有检查、有总结，从而保证了治理的有效性。

2、“闭环+鼓舞”治理操纵系统

•“闭环”操纵

采纳双闭环操纵模式。小闭环是对工作过程的微观操纵，要紧通过个人、各部门、项目部三级执行，通过自检、监督系统，任何一项工作内容均实施三级闭环操纵。对比工作打算与标准，针对检查出的咨询题及实施过程中显现的新情形及时改进纠正，操纵工作按打算和标准实施；大闭环是公司有关部门如质量治理部会对项目部时期性工作的宏观操纵，对项目部每一环节都进行严格的监督和考核，重点是对工作结果进行检查、分析和评判，提出改进措施，融入下一步工作打算与标准的订立中，形成一个严密的闭环。工作打算与标准的制订将充分考虑客户要求、行业新标准、新技术、新工艺和新的治理模式。

在具体执行中实行逐级负责制，立即工作目标和标准分降落实到班组和个人，所有的工作都有相应责任人，下级对上级负责，上级检查、监督下级工作，项目部全体职员对项目部整体工作进行民主监督，向公司呈报工作评判报告，治理一环扣一环，形成一个有机结合的闭环。在具体运作中，项目部经理既是日常工作的指挥者、监督检查者，又是被监督、被评判者。各项指令下达后，执行人员——各班组长、职员即开始动作，执行过程中的信息通过反馈渠道回到各级指挥机构，供主管、经理作出校正、判定、评判。各级治理人员还要从检查、评比结果中对治理中存在的咨询题加以纠正，做到有部署，有检查，有评判，从而保证治理的有效性和可操作性。

•鼓舞推动

鼓舞是闭环操纵的动力，同时亦是润滑剂。动力使治理持续向前进，润滑则是减少前进中的阻力。我们在“闭环”操纵中导入鼓舞系统，

以充分调动职员主动性，挖掘内部潜力，确保“闭环”系统在充满活力的低阻力中持续运转。鼓舞系统包括目标鼓舞、岗位鼓舞、奖惩机制三部分

•目标鼓舞：

在公司的工作方针中，提出创建物业治理名牌企业的长远目标，并将这一长远目标具体分解到每个部门、每个职员的目标治理责任制中，签订年度目标治理责任制考核协议书，年终按协议考核工作业绩。

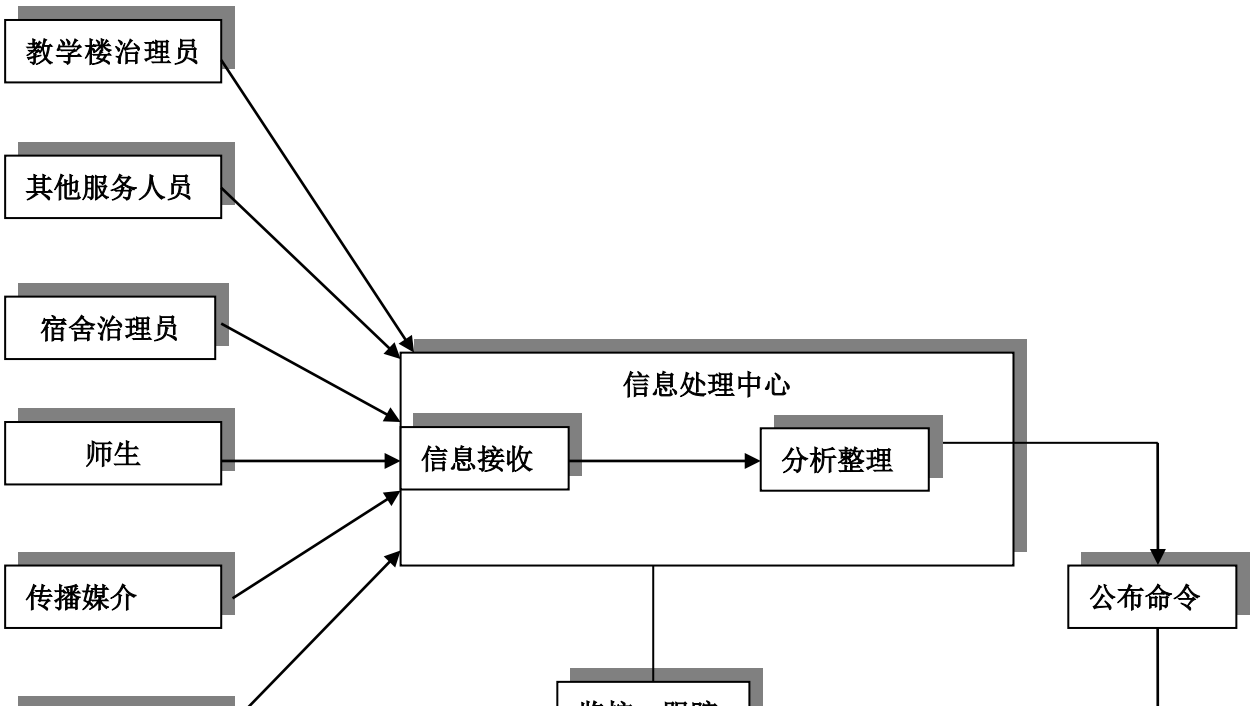
•岗位鼓舞：

实行内部公布竞争上岗的方法，为有真才实学的职员充分发挥自已的聪慧才智提供舞台。我公司现任的中层治理干部和班组长差不多上差不多上通过竞争上岗的，“不拘一格选人才”是我们长足进展的动力源泉。

奖惩机制在实际工作中以奖为主，以惩为辅，坚持优胜劣汰，奖勤罚懒，通过奖惩达到部门之间、职员之间有竞争，人人有动力，个个有压力。

二、物业治理部信息流程

为了保证西安交通大学都市学院信息反馈渠道通畅，确保 24 小时所有的信息都能得到及时处理，将在治理处编制中包含“信息处理中心”。该中心的任务是接收来自四面八方的信息，并进行综合分析处理，处理方法包括直截了当布置措施及时向治理处领导反映情形，听从指令并转发、下达指令，在处理措施指令发出后要进行跟踪，最后记录和汇报处理结果。该中心的信息流程如下图所示：



第三节 治理措施

一、我们的治理措施分为：

严谨的治理运作体-整合型治理体系、科学的人力资源治理体系、严格的监督治理系统三部分组成。

严谨的治理运作体-整合型治理体系：

ISO9001 质量治理体系、ISO14001 环境治理体系、OHSAS18000 职业安全健康治理体系是国际上通用的治理体系。在西安交通大学都市学院的物业治理中，我们导入这三种治理体系，以全面质量治理方法为基础，将这三种治理体系进行完全整合，并对这三个体系进行业务流程重组，最终达到业务流程最优，形成一个全新而充满活力的整合型治理体系，制订综合的治理方案，综合策划、综合预算，实现多种治理目标。通过整合型治理体系，对物业治理的内容进行全程有效操纵，从而在西安交通大学都市学院的物业治理中确保治理的高质量，为全体师生制造良好的教学、生活新空间。

科学的人力资源治理体系：

物业治理行业提供的产品是“服务”，物业治理的过程是物业治理人员向业主（师生）提供服务的过程，物业治理人员素养的高低直截了当阻碍到服务的质量和成效，其形象间接代表着物业的形象。***物业在西安交通大学都市学院的物业治理中，将对人力资源治理进行全程的有效操纵。

● 定员、定岗、定编、定岗位工作标准。通过精干的人员达到高效运作的目的。

● 科学培训。通过岗位培训、外送培训、岗位轮训、跟班培训和专题讨论，规范职员的形象，让职员随时把握行业的进展动态，主动学习国内外最新的治理技术与方法，总结工作中的体会教训，进一步提升职员的工作能力和工作标准。

量化考核和末尾剔除制。转正考核、月考核、年终考核、不定期考核和内部上岗证考核等。专业技术工人和安全治理人员每半年进行一次考核，名列最后者剔除；各部门负责人治理人员每年进行一次考核，名列最后者降级或剔除。

● 岗位“动态”治理，竞争上岗。鼓舞职员求知上进。

● 岗位薪酬实行治理、技术岗位两条线，以岗定薪。保证治理、技术两方面人才的平稳

严格的监督治理系统：

●各项工作要真正做到规范治理、有效运作，必须要有严格的监督操纵，专门是安全工作、环境治理等，每天工作量十分繁重，稍有疏忽，就可能给学校带来缺失，给公司事业带来难以挽回的挫败。

●在具体执行中实施逐级负责制，将工作目标和标准分降落实到班组和个人，所有工作都有相应责任人，下级对上级负责，上级检查、监督下级的工作，治理一环扣一环，形成一个有机结合的闭环。做到有部署、有检查、有评判，从而保证治理有效性和可操作性。

二、治理概要

1.1 公共服务

1、接待佩戴统一标志，外表端庄、大方，衣着整洁，表情自然和气、亲切；接待时主动、热情、规范；迎送接待学校老师、学生时，用语准确，称呼恰当，咨询候亲切，语气诚恳，耐心细致；使用文明用语，不使用服务忌语。

2、值守编排完善的值班制度和交接班制度；做好工作记录。

3、服务时限（具体责任范畴、服务内容等通过物业治理托付合同约定），服务 2 小时内到位，若不能，有紧急处理措施，并对学校老师、学生做出合明白得释，做出限时承诺；专门情形做出讲明和限时承诺。

4、领导小组成立有校方参与的物业治理共管机制，学校领导、班主任老师以及物业要紧负责人组成西安交通大学都市学院物业治理领导小组，负责监督和谐西安交通大学都市学院日常物业治理运作，物业定期（每月或每季度）向物业治理领导小组汇报上时期的物业治理情形，增强沟通、促进了解，有利于物业治理日常工作的开展。

5、联络治理人员，编排治理人员，我们所有治理人员联系方式交校方一份，以备紧急事件能够联系到，服务不因双休与节假日而中断。

6、意见调查设置意见箱，物业定期（每季度或半年）发放意见调查表，征求学校老师、学生的意见，了解对物业治理的需求，及时处理学生、老师反馈的意见。

1.2 学生公寓楼、宿舍楼治理

1、建立巡视制度。巡视内容：

（1） 检查学生宿舍区公共排污、排水管道有无杂物，发觉后做好记录，落实清理工作。

（2） 检查学生宿舍区内路灯及楼梯照明是否正常，发觉咨询题及时报修。

（3） 检查有无损毁公共设施，包括门窗、床铺、桌子、室内照明、电线等，如有上述情形，如属人为破坏，赶忙进行禁止并视破坏情节轻重报校方后给予一定的处罚。

（4） 检查各类管道电线有无破旧、断裂、生锈等情形，一经发觉赶忙进行报修并做好记录。

（5） 检查学生宿舍大门等设施是否完好。

（6） 检查楼层（宿舍）地面、走廊、楼道、扶手、护栏、卫生间、墙裙、瓷砖的清洁程度。地面有无灰尘、痰迹、废纸等杂物，墙壁、天花板有无蜘蛛网，卫生间有无异味，便池内有无积存便垢，地面有无污水、污垢，洗漱台有无结垢现象，门窗玻璃是否整洁。

（7） 楼层（宿舍）四周场地的清扫和保洁，清除垃圾及时运送到垃圾房。

（8） 指导学生做好内务整理工作，监督检查寝室纪律，并把每天检查的结果报政教处。

（9） 做好宿舍的住宿登记工作，所有人员凭证住宿，禁止男女学生互串宿舍，并严禁闲杂人员进入宿舍。

1.3 校园环境卫生

1、包括校内道路、景点、绿地、活动场所、运动场所、教职工宿舍区域公共通道的卫生清洁，同时在每天上午9时前必须完成主干道和景点的第一次清扫，并做到巡回保洁。

2、垃圾、废弃物及时收集并运送到垃圾房，确保垃圾房周围无零散垃圾堆放。

3、道路两侧的排水沟，定期清理，确保污水排放畅通，下雨后道路无积水。

4、爱护校园公共设施，防止人为破坏，垃圾桶、垃圾箱、垃圾房定期进行清洗。

1.4 公共厕所

1、公共厕所做到每天清扫两次，并及时清理污物、污水。

2、定期对墙面、天棚进行巡视，确保无蜘蛛网、灰尘。

3、经常巡视洗手间、大便槽、小便池（斗）瓷砖面，确保厕所无异味、便池及瓷砖面无污垢，地面无积水。

4、定期保洁门窗，确保洁净明亮，无污迹。

5、每天巡视厕所水龙头、水箱、路灯，发觉咨询题及时报修。

1.5 教学楼、教研楼、行政办公楼、图书馆等

1、按照学校的作息时刻安排好常规值班，不定时熏是各楼层，遇有咨询题及时上报 。

2、在学生防雪或放假期间做好门、窗、电源的关闭工作。

3、每天对楼层地面、走廊、楼道、扶手、护栏、卫生间、墙裙瓷砖、教师休息室、多媒体教室、报告厅、会议室等进行保洁，确保地面无灰尘、痰迹、废纸等杂物，墙壁、天花板无蜘蛛网，卫生间无异味，便池内无积存便垢，地面无污水、污垢，洗漱台无结垢现象，门窗玻璃整洁、明亮、无污迹。

4、各楼四周场地的保洁，及时清除垃圾，并运送到垃圾房。

5、做好教学楼（教师休息室）、教研楼、行政办公楼个办公室的开水供应和考试期间考场的开水供应。

6、负责各楼层公物的治理，发觉损坏公物要追究到人责成赔偿，并报总务处。

7、不定时巡视各楼层，对设施、设备进行检查，发觉咨询题及时报修。

8、节源开流，严格操纵用水、用电，禁止长明灯、长流水的现象。

1.6 校内小景、建筑小品、喷泉水池爱护

1、定期对喷泉池换水清洗（每年许多于 2 次），打捞喷泉池内的垃圾。

1.7 清洁服务

1、宿舍楼共用楼道保洁每日打扫 2 次各楼层通道和楼梯台阶，并拖洗洁净；每日收集 2 次学生垃圾；每日用洁净的抹布擦抹 1 次楼梯扶手、各层和通道的防火门、消防栓、墙面、指示牌等公共设施；各梯间墙面、天花板每月除尘 1 次；每周擦 1 次楼共用门窗玻璃。地面、梯间洁净，无污渍、水渍、灰尘，无乱贴乱划，无擅自占用现象，无乱堆乱放；扶手护拦洁净、光亮；梯间顶面无蜘蛛网、灰尘，地脚线洁净无灰尘，地面洁净无杂物、污迹，有光亮；楼梯道内外玻璃，玻璃、门窗等要保持明亮、洁净。

2、共用卫生间保洁每日对共用卫生间清洁 2 次，（清洁内容包括：通风换气；冲洗洁具；清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋；清洗大、小便池；用拖把拖洁净地面）。室内无明显臭味、便池洁净差不多无黄渍；地面差不多洁净。

3、道路保洁每日对道路、两侧人行道清扫二遍，保洁人员不间断地循环保洁，目视道路、人行道洁净、无浮尘、无杂物、无油污，无积水、积雪、污渍、泥沙；雨雪天气及时清扫路面，确保无积水、积雪。

4、绿化带保洁每日清扫2次绿化带、草地上的果皮、纸屑、石块等垃圾，目视差不多无杂物、无污渍、无垃圾。

5、凉亭等人文景观保洁每天清洁1次（擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅)；设施表面差不多洁净，无灰尘污渍、锈迹，目视凉亭内及其周围无果皮、纸屑等垃圾，及时发觉设施、设备脱焊、脱漆、断裂及其他安全隐患并报告校方处理。

7、垃圾收集与处理生活垃圾由学校老师、学生自己送至指定地点；垃圾桶、果皮箱垃圾，每日收集垃圾2次；垃圾日产日清；建筑垃圾定点堆放；垃圾运送过程有防掉落或飞扬洒落措施，而后运送至学校指定地点。

8、实行零干扰清洁卫生服务，学生上课后，清洁工再进行清扫。 做好环境卫生宣传工作，把提升学生的清洁卫生意识、纠正学生的不良卫生适应与环境卫生治理相结合，使学生也自觉地参与到环卫工作中。 遇到有损害环境卫生行为的学生，进行耐心教育和劝阻，关于极少数屡教不改者采取典型暴光或让其清理洁净的方法，在校方的支持下公布其不文明行为以儆效尤。

1.8 宿舍治理

1、从专业物业治理的角度提出可行性的意见，与校方联手制定学生宿舍治理规定，使学生在宿舍有一个行为规范，便利于治理，作好学生的后勤保证。

2、制定“手拉手”服务打算，为岁数小、刚刚踏入中学校门的高中生提供细致周到的服务，充分享受到学校的温顺，服务的温顺。

3、制定并执行严格的门禁制度，引导、关心学生将更多的精力投入紧张的学习。

4、按照学校的宿舍卫生评比标准，进行内务卫生及纪律检查评分，并及时公布，改善学生不行的生活适应，培养学生的文明行为适应。

5、作好宿舍巡视，定时定点巡视，遇有咨询题及时报告。

6、主动开展学生文化活动，营造健康、爽朗的学习氛围，使学生正确对待学习。

1.9 绿化环境

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/608065143013006052