

高校物业管理服务方案

XX 物业作为一家专业的物业服务公司，在高校物业管理方面拥有丰富的经验和优势。我们的服务理念是以客户为中心，注重细节，不断创新，不断提升服务品质。我们的管理团队拥有专业的知识和经验，能够为高校提供全方位的物业管理服务。

我们的高校物业管理优势主要体现在以下几个方面：

1.专业的管理团队。我们的管理团队拥有多年的物业管理经验和专业知识，能够为高校提供全方位的物业管理服务。

2.先进的管理理念。我们注重市场导向和持续创新，不断提升服务品质和管理水平。

3.完善的服务体系。我们建立了完善的服务体系，包括服务流程、服务标准、服务监督等，能够确保服务质量和客户满意度。

4.丰富的服务经验。我们在高校物业管理方面拥有丰富的服务经验，能够为高校提供专业的物业管理服务。

我们的服务理念是以客户为中心，注重细节，不断创新，不断提升服务品质。我们将为高校提供以下服务：

1.物业管理服务。包括设备维护、设施管理、环境卫生等方面的服务。

2.安保服务。包括门禁管理、巡逻服务、安全防范等方面的服务。

3.后勤服务。包括餐饮服务、清洁服务、保安服务等方面的服务。

我们将以专业、高效、贴心的服务为高校提供全方位的物业管理服务，为高校创造更加优良的研究和工作环境。

XX 物业是一家多元化的服务公司，积累了丰富的人脉资源和管理经验。公司长期从事物业管理工作，具有较高的专业水准。此外，公司还拥有学校后勤服务的管理经验，对大学的

整体运作非常熟悉，对大学生的心理也有深入的研究。公司坚持“以市场为导向、持续创新、依法经营、稳健发展”的经营理念，致力于为校方提供“绿色、环保、节能、守法、规范”的后勤服务。

XX 物业的高校后勤服务理念包括：

一、标准化作业。公司是 **XXX** 会员单位，推行高校后勤服务标准化、专业化、信息化、智能化。

二、有的放矢的不均衡管理。**XX** 物业会根据工作的轻重缓急和师生的工作、研究规律进行统筹安排，通过优化后的工作编排使工作更加人性化，更加节省委托方的每一分钱，更加符合专业化物业管理公司的要求。

三、零打扰服务。**XX** 物业会尽可能不打扰师生，在服务、管理的时候，将师生在工作、研究、休息时受外界干扰的程度降到最低限度，为广大师生提供一个良好环境。例如，根据学校时段性强的特点制定工作安排。

四、人性化的个性化服务。针对老师、学生提供全方位、多层次、有效且经济的服务，最大限度地为广大师生提供方便。例如，为新生入学、老生开学、放假等学校重要时期，管理处会悬挂横幅等渲染活动气氛，为上第一堂课的老师准备水杯及慰问信，教室内配备湿巾供老师擦手等。

五、公益性服务。在学校门口设立提示板，将当天的天气预报、留言、失物招领等进行提示，为师生提供一个方便的信息源。购置一些常用物品、工具，如雨伞、针线、小维修工具等，建立物品、工具借用点，使学生在需要的时候，能够及时使用到这些东西，使他们感到 XX 物业服务的周到。物业服务中心备有一般急用药品，当学生发生疾病、受伤、中暑等意外情况时，会通知学校医务处或紧急召救护车前来急救。此外，公司还定期举行义务宣传安全用电、用水常识和消防、安全防范常识等公益活动。

六、管理育人，服务育人。XX 物业致力于通过服务来培养师生的良好习惯和道德观念，让他们在服务中感受到关爱和尊重。

物业服务企业不仅为高校广大师生提供服务，还必须与学校合作做好学生管理工作。为学生提供合理的勤工助学岗位，让他们参与具体工作，既锻炼了学生的劳动意志，又能帮助确实需要帮助的学生，达到管理育人、服务育人的目的。

七、校园“110”服务。

提倡“有事找物业服务中心”的“校园 110”一站式管理服务。师生只需拨打物业服务中心 24 小时服务电话，即可解决各类常规服务需求。“校园 110 服务”的目的是形成“校园 110 服务”联动，为师生提供方便、快捷、全方位的服务。其核心思想即为：物业服务中心的员工，不分彼此，不分分内分外，全员均为“校园 110 服务”的执行者。管理员即是师生的服务者，也是保洁者；保洁员即是保洁者，也是师生的服务者，如此等等。只要通过值班电话或向物业服务中心的任一员反映，师生有何需要都会得到及时解决。

八、安全预案制。

针对大学安全管理要求的特点，不仅要制定针对性的车辆、人员、物资进出管理及教室管理制度，还要根据学校特点积极与校方、政府机关联络配合，维护学校和周边的治安环境。制止学校周边不良人员勒索学生财务、乱摆卖等严重影响学生人身财产安全事件，维护学校声誉，形成了针对学校特点的安全管理模式。同时，为了应对突发事件，还要预先制定校区停水、停电、安全管理、消防管理等工作的应急处理方案，对各项工作有一整套应急处理办法和预警措施。同时，物业服务企业要注意平时工作经验的积累，对报纸、杂志刊登的意外事故报告进行收集、复印，张贴在校园宣传栏上，另外发给班主任，让学生认识到危险性及如何防范事故发生，避免此类事件时常发生。

九、节能型维护。

房屋及附属设施设备维修保养是维护学校正常教学工作的基础服务项目，物业服务企业充分发挥在设施设备维护上专业优势，针对学校特点制定设施设备保养计划，使学校设施设备的运行情况得到根本性的改变，确保了学校正常教学工作的开展。另外，为了考虑师生的利益，物业服务企业在养护的同时

注重降低设备的运行成本，对学校的水电气实施监控，定期上报《水电气用量分析报告》，提出节能的合理化建议，实施后为学校节约多项设备运行开销，争取获得合作双方“双赢”效果。

十、首问责任制。

和沟通

高校物业管理与校方密切相关，必须建立良好的合作关系。物业公司应该及时向校方汇报工作情况，听取校方意见和建议，共同制定高校物业管理的发展规划和目标。同时，物业公司还应该积极参与学校各种活动，提高物业服务的知名度和形象。

4、建立科学的绩效考核和激励机制

高校物业管理必须建立科学的绩效考核和激励机制，以激励物业从业人员积极工作、提高服务质量。绩效考核应该根据不同岗位的职责和工作量制定相应的考核标准，公正、公平地对物业从业人员进行考核评价。同时，还应该建立相应的奖励机制，鼓励物业从业人员不断提高自身素质和工作能力。

5、加强物业管理信息化建设

高校物业管理必须加强信息化建设，实现物业管理的数字化、网络化和智能化。物业公司应该建立完善的信息管理系统，

实现物业管理信息的共享和交流。同时，还应该加强对物业从业人员的信息化培训，提高其信息化应用能力。

高校物业管理涉及面广，服务对象层次多，因此与学校各部门的关系协调处理好显得特别重要。与一般物业的业主不同，学校对物业管理公司的监管权力往往由学校后勤职能处室来履行。此外，在对学生的管理、校区文化活动开展上，还必须与校办、学生处、校团委、校学生会等取得联系，保持经常性的沟通和协调，并尽可能利用学校现有资源做好各项工作。

为了充分体现物业管理理念，达到校方领导省心、放心，让广大师生舒心的目的，我们提出了以下管理设想：

- 1、将物业管理人性化向人文化方向转变。在对高校中的知识分子——师生实施物业管理、提供各项服务时，我们要强化“人文”观念，即在具体的工作中要体现物业管的文化含量、文化品味、尽可能营造文化氛围。此外，物业管理从业人员必须具有一定文化层次，普通员工则必须强化培训，体现良好的企业形象。

2、将物业管理由“主导式”向“共管式”方向转变。由于服务内容特殊且要求高，“师生”民主意识强，以及高校物业常常处于不断扩建、改建的状态中，加上高校仍保留专门的后勤职能部门，学校不会对所有的物业管理项目完全放任不管，所以高校物业管理就由过去的物业管理“主导式”转变为“共管式”。

3、将物业管理由“单一式”向“复合式”方向转变。高校物业管理的物业构成很复杂，包括公寓、教学楼、办公楼、图书馆、大学生活动中心等多种类型，这就要求物业管理企业必须树立新的“复合式”物业管理的观念，特别是要培养能管理多种类型物业的物业人才，组建更多与高校物业管理相匹配的专业化队伍，如清洁、消杀、电梯、师生服务中心等综合能力。

4、将物业管理委托式向管家式方向转变。我们要将物业管理从简单的委托式管理转变为管家式管理，即为学校提供更多个性化、定制化、专业化的服务。我们将为学校提供更多的服务，如定期巡查、维修保养、设备更新等，以便更好地满足学校的需求。

在高校中，物业管理尤其是针对“学生公寓”的管理，需要更多、更细、更贴心的家庭式关怀服务。因此，物业管理公司

委托式管理”为“管家式服务”，将服务从室外转向室内，从共性化公共服务转向更加个性化、人情化、细分化的生活服务，成为名副其实的学生管家。例如，为学生提供洗衣、购物、打字、复印、就业信息、工作联系、天气预报、紧急备用药品、物品临时寄存等多种学生需要的服务。

XX 物业以“亲情服务”为特色，包括“一新”、“二温馨”、“三勤”、“四个主动”、“五个多一点”、“六个一”、“七声”、“八字理念”。其中，“一新”指全新的后勤服务人员形象，着装规范，服务礼仪规范，加强与师生的交流，树立良好的职业形象。“二温馨”则是要营造温馨的校园环境，让师生感到安全可靠。“三勤”则是指手勤、脚勤、嘴勤，多为师生做好事，多巡视观察工作责任区域，多解答师生问题。“四个主动”包括主动介绍、主动帮助、主动沟通、主动征求。“五个多一点”则是多一点尊重、多一点理解、多一点解释、多一点鼓励、多一点帮助。“六个一”指一个微笑、一声问候、一杯热茶、一张卡片、一声祝福、一次谈心。“七声”则是来由迎声、走有送声、见面时有称呼声、合作后有谢声、遇到师生有询问声、操作失误有道歉声、接听电话有问候声。最后，“八字理念”是以人为本、师生至上。

XX 物业在与校方确立合作

关系后，按照科学分工、职责明晰的原则，按时按计划合理安排各项工作。公司秩序维护部、环境服务部负责指导、监督物业管理处师生服务、安全、清洁等各项工作；公司品质检查部负责指导物业管理处将质量管理体系和环境管理体系导入校方项目，并负责服务质量考评；公司工程部负责指导、监督工程设备设施维护保养工作；公司人力资源部、财务部、综合部、行政部负责指导、监督人员、财务、采购、仓库等各项管理工作。

序可循、高效有序；

- 2) 负责项目内部文件、资料的管理和保密工作；
- 3) 负责接待来访人员，安排会议室、茶水等服务；
- 4) 负责项目内部车辆的管理和保养；
- 5) 负责项目内部的各项会务服务。

2、XXX（含宿舍管理员、清洁工、保安）

XXX 岗位职责：

- 1) 负责宿舍的管理和维护工作；
- 2) 负责宿舍的清洁和卫生工作；

4) 负责宿舍内部的设备维护和维修工作。

3、教学服务部（含教学楼管理员、清洁工、保安）

教学服务部岗位职责：

- 1) 负责教学楼的管理和维护工作；
- 2) 负责教学楼的清洁和卫生工作；
- 3) 负责教学楼内部的安全保卫工作；
- 4) 负责教学楼内部的设备维护和维修工作。

4、环境服务部（含绿化工、园林工、清洁工）

环境服务部岗位职责：

- 1) 负责校园内部的绿化和园林工作；
- 2) 负责校园内部的垃圾清理和处理工作；
- 3) 负责校园内部的环境卫生工作。

5、餐饮服务部（含厨师、服务员、清洁工）

餐饮服务部岗位职责：

- 1) 负责校园内部的餐饮服务；
- 2) 负责食堂的卫生和清洁工作；

6、工程设备部（含电工、水暖工、空调工、保安）

工程设备部岗位职责：

- 1) 负责校园内部的设备维护和维修工作；
- 2) 负责校园内部的电力、水暖、空调等设备的维护和保养工作；
- 3) 负责校园内部的安全保卫工作。

7、秩序维护部（含保安、消防员）

秩序维护部岗位职责：

- 1) 负责校园内部的安全保卫工作；
 - 2) 负责校园内部的消防工作；
 - 3) 负责校园内部的秩序维护工作。
- 1) 负责学校内部和周边地区的安全保卫工作，维护校园秩序和社会治安；
 - 2) 负责校园巡逻、安保检查和应急处置工作；
 - 3) 负责管理校园停车场，维护车辆秩序和安全；
 - 4) 负责协调和监管校园内各种活动的安全保障工作；
 - 5) 负责学校门卫、安保人员的招聘、培训、管理和考核；

措施；

7) 负责与公安机关、消防部门等相关部门的联络和合作；

8) 完成学校及项目安排的其他工作。

1) 协助学校保卫科管理服务区域的治安、消防和交通秩序，确保校园安全有序运行。

2) 监控治安和消防设备的使用和管理。

3) 在学校各大门、重要建筑出入口和重点区域设立固定岗位，控制人员和物品的进出。

4) 负责服务区域各重点线路和重要部位的安全巡查，及时发现安全隐患并进行整改。

5) 管理和检查服务区域内所有监控和消防等安全设施设备，确保维护秩序和安全有效。

6) 处理各种突发事件和安全咨询、投诉，及时跟进和协作处理。

7) 提供重大活动的安全服务，制定应对方案并确保执行。

8) 协调和监管服务区域的客户服务、设施设备和环境保洁工作质量。

9) 定期收集和分析教职工和学生的安全服务需求，提出持续改进的措施，满足师生需求。

核，完成学校和项目安排的其他工作。

5、工程设备部

1) 负责维护保养服务区域内房屋建筑物本体、共用部位和共用设施设备，以及教学、公寓等专有区域内设施设备的小型应急维修，确保设施设备正常使用和延长使用寿命。

2) 负责服务区域提供配电、电梯、给排水等主要系统设施设备的操作使用、运行维护、维修保养和设备外委维修保养的监督。

3) 定期巡查和日常维护服务区域房屋建筑物本体、共用部位和附属设施。

4) 负责教学楼、综合楼、学生公寓等专有区域设施的小型应急维修。

5) 处理共用设施设备的突发故障和事故，并进行抢修。

6) 收集整理归档物业工程档案资料、设施设备运行和维修保养等资料，并进行管理。

7) 协调和监管服务区的安全秩序、客服和环境保洁工作质量。

8) 定期收集、研究和分析教职工和学生对设施设备维修和管理的要求，提出持续改进的措施，满足师生需求。

9) 负责本部门员工的招聘、培训、管理和工作检查、考核，完成学校和项目安排的其他工作。

6、环境服务部

1) 负责服务区域楼内外公共区域、约定服务区域的日常保洁、计划保洁、垃圾清运、消毒和消杀工作，确保环境卫生整洁有序。

2) 负责清洁和保洁服务区域建筑物楼内通道、卫生间和楼内公共区域的日常和计划清洁。

3) 负责保洁服务区域内所有建筑物外的道路、广场、活动场地等公共区域的日常清洁和保洁计划；

4) 负责教室、阅览室、活动室等室内区域的日常保洁和学生公寓内卫生的定期清洁；

5) 定时清收并及时清运服务区域内所有生活垃圾；

6) 定期进行消毒和消杀工作；

7) 协助监督管理服务区域内的安全秩序、设施设备维护和客户服务工作；

8) 定期收集、整理、分析、研究教职工和学生的保洁需求，提出持续改进措施并满足合理需求；

9) 负责本部门员工的招聘、培训、管理、工作检查和考核；

10) 负责学校和师生专属区域合同约定的特约服务工作；

11) 完成学校及项目安排的其他工作。

7、餐饮服务部岗位职责

1) 提供卫生、营养可口的饭菜和食品，为师生员工提供丰富的服务；

2) 为师生提供送餐服务；

3) 食堂供应的食品价格要经济实惠，按质论价，避免价格偏高或偏低；

4) 合理控制成本，科学加工，杜绝浪费，节约支出，制定合理价格，贯彻“收支平衡，略有结余”的原则，办好学校食堂；

5) 根据食堂饭菜品种多、一日数餐、周转快的特点，采取适当的方法进行成本计算。对于日常供应的食品，在成本条件下不变的情况下，价格也不变；对于不经常供应的食品，则应分批核算成本分批定价；

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/738065056041006133>