

标准化推动高校物业服务高质量发展研究

刘世新¹ 贾晓敏² 金艺²

(1.山东省标准化研究院; 2.山东明德物业管理集团有限公司)

摘要: 目前,我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段,我国高等教育也同样迈入高质量发展和现代化阶段,高等教育现代化必然要求高质量的后勤物业服务与之相适应。本文基于高校物业特点及服务场景分析,在高校物业服务企业实践的基础上,提出了高校物业服务标准化的标准体系框架及实施路径,为推动高校后勤物业高质量发展提供了指导和对策建议。

关键词: 高校物业, 后勤服务, 高质量

DOI编码: 10.3969/j.issn.1674-5698.2024.09.016

Research on Promoting High-quality Development of Property Services in Universities through Standardization

LIU Shi-xin¹ JIA Xiao-min² JIN Yi²

(1. Shandong Institute of Standardization; 2. Shandong Mingde Property Management Group Co., Ltd.)

Abstract: At present, China's economy has shifted from a stage of rapid growth to a stage of high-quality development. And higher education in China has also entered a stage of high-quality development and modernization, which inevitably requires high-quality logistics and property services. This paper is based on the analysis of the characteristics and service scenarios of university's property services. Based on the practice of university property service enterprises, it proposes a standards system framework and implementation path for the standardization of university property services, providing guidance and measures for promoting the high-quality development of university logistics properties.

Keywords: property services of higher education institutions, logistics services, high quality

0 引言

高校物业服务是指服务机构接受高校的委托,依照国家有关法律法规、服务标准及委托合同,利用科学的管理和先进技术,以经济手段对高校物业实施统一的专业化管理和服务,为高校教学、科研、广大师生提供保障性的全方位、多层次的综合服务,构建和谐、健康的校园文化环境^[1]。

近年来,随着我国高校招生规模扩大、硬件设施设备不断完善,高校物业服务的作用日益凸显。高校物业服务作为高校教学、科研活动及师生生活的重要支撑和保障,其服务水平直接影响到学校的教学和师生的生活质量。2019年,中共中央、国务院下发了《中国教育现代化2035》,提出了教育现代总体目标和十大战略任务,标志着我国高等教育迈入高质量发展和现代化阶段。高等教育的高质

作者简介: 刘世新,管理学硕士,质量工程师,研究方向为质量管理与标准化。

量发展必然要求高质量的后勤物业服务与之相适应,高校物业服务面临新使命、新挑战。在推动形成高质量的教育后勤物业服务过程中,最有效的实施路径就是标准化。

1 高校物业服务标准化建设现状

1.1 新时代对高校物业提出新要求

一方面,随着经济的发展,人民生活水平的提升,师生对物业服务能力提出了更高的要求,现阶段高校后勤领域的主要矛盾,是师生日益增长的美好校园生活需要与后勤物业不平衡不充分的发展之间的矛盾。另一方面,高校物业在地区之间(如:沿海地区和中西部地区等)、校际之间(如:双一流、普通本科和职业院校等)发展不平衡不充分,在学校内部发展也不平衡不充分,优质服务供给仍然不足,全方位保障能力仍需强化,育人功能仍待进一步彰显。

1.2 部分物业服务机构专业化程度低

由于教育后勤社会化改革进程的不断加快,众多高校后勤管理部门将物业服务工作外包给物业服务机构,而很多物业服务机构高校物业管理经验不足,面对服务对象的差异,专业水平亟待提高,标准化工作迫在眉睫。标准化可以规范和提升高校后勤管理服务质量和水平,保障校园建筑物及水电设施的正常使用,延长建筑及设施设备的寿命,确保教学、生活正常有序地进行,营造优美的校园环境,提升师生对学校的归属感和满意度,营造轻松愉悦的校园学习、生活氛围,对高校“双一流”建设和高质量发展具有重要意义。

1.3 高校物业标准化有待进一步细化

近年来,随着全国高校后勤系统的发展,山东、上海、江苏、浙江、北京、河北等多地高校陆续结合各自实际出台了物业服务规范、食堂管理规范、公寓管理服务规范等标准,但这些标准并未系统和充分地体现出高校的特点,只给出了基本要求,未提供核心关键过程,可操作性不强。2021年2月,由中国教育后勤协会和中国物业管理协会联合发布了团体标准《高等学校物业服务规范》^[2],

标准内容充分体现了高校物业服务的特色和先进性,对促进高等学校后勤服务质量具有积极作用。但是标准发布后,高校物业服务机构如何将此项团体标准进行借鉴、吸收和采纳,进而形成自身的完善的标准体系,如何将标准有效地实施落地等问题还有待于进一步探索。

2 高校物业服务标准体系的构建

2.1 明确高校物业服务宗旨

中共中央、国务院印发的《关于加强和改进新形势下高校思想政治工作的意见》指出,高校应坚持全员全过程全方位育人,构建形成“三全育人”育人体系格局。后勤物业工作是高校重要组成部分,与广大师生日常工作、学习和生活密不可分,承担着重要的育人功能,因此,高校物业标准体系必须围绕“三全育人”,以及“为教学服务,为科研服务,为师生服务”和“服务育人,管理育人,环境育人”的理念和宗旨进行设计。

2.2 深入分析校园服务场景挖掘服务需求

秉承“三全育人”的理念,通过分析师生进入学校后的旅程,包括进入学校、园区游览、住宿生活、教研学习、健身锻炼、考试、重大活动、毕业离校等,对每一项旅程进行场景分析,总结提炼出师生的核心需求,进一步明确需要标准化的对象,建立涵盖基础物业(保洁、绿化、维修、秩序维护等)、教研辅助(教学楼服务、图书馆服务、体育馆服务、会务服务、班车运行、劳动教育等)、生活保障(公寓服务、公共浴室与开水间服务、餐饮服务等)、特殊时段服务(开学迎新、毕业离校、重大活动及考试保障等)、校园文化建设(党建、低碳环保、安全教育、传统节日、文明公寓等)五位一体的高校物业服务体系。

2.3 构建高校物业服务场景标准体系框架

围绕高校物业服务宗旨,结合后勤服务创新、管理模式创新等需求,在总结物业服务机构多年实践的基础上,本文提出了高校物业场景服务标准体系的设计思路:采用PDCA及过程方法等工具,参照GB/T 24421.2-2023《服务业组织标准化

工作指南 第2部分: 标准体系构建》^[3]要求, 对高校物业服务提供过程中的各个服务场景进行梳理分析, 明确了关键服务场景, 对高校物业服务标准体系进行了初步探索和尝试, 确定了高校物业服务场景标准体系总体框架图, 如图1所示。高校物业服务场景标准体系总体框架划分为两个层次: 第一层是高校物业服务标准化方针、目标, 高校物业服务适用的法律、法规和政策文件; 第二层是高校物业服务场景标准体系, 包括服务通用基础标准、服务保障和服务提供标准3个标准子体系。其中第一层是第二层的基础, 是高校物业服务标准体系的指导文件, 主要包含物业服务相关法律法规, 以及国家, 教育部, 各省、市等下发的相关文件等。

(1) 服务保障标准体系

服务保障标准体系是高校物业服务活动的重要支撑, 通常包括环境与能源、安全管理、信息、财务、审计、设施设备及用品、人力资源、法务与合同、行政管理等标准子部分。

(2) 服务提供标准体系

服务提供标准体系是高校物业服务活动的核心, 通常包括服务实现、运行管理、服务评价与改进等标准子部分。其中服务实现标准子体系涵盖了基础物业、教研辅助、生活保障、特殊时段服务、校园文化建设等与师生直接或间接接触(服务交付)的场景, 具体如图2所示。运行管理标准子体系涵盖了项目接管和撤管、品质管控、采购管

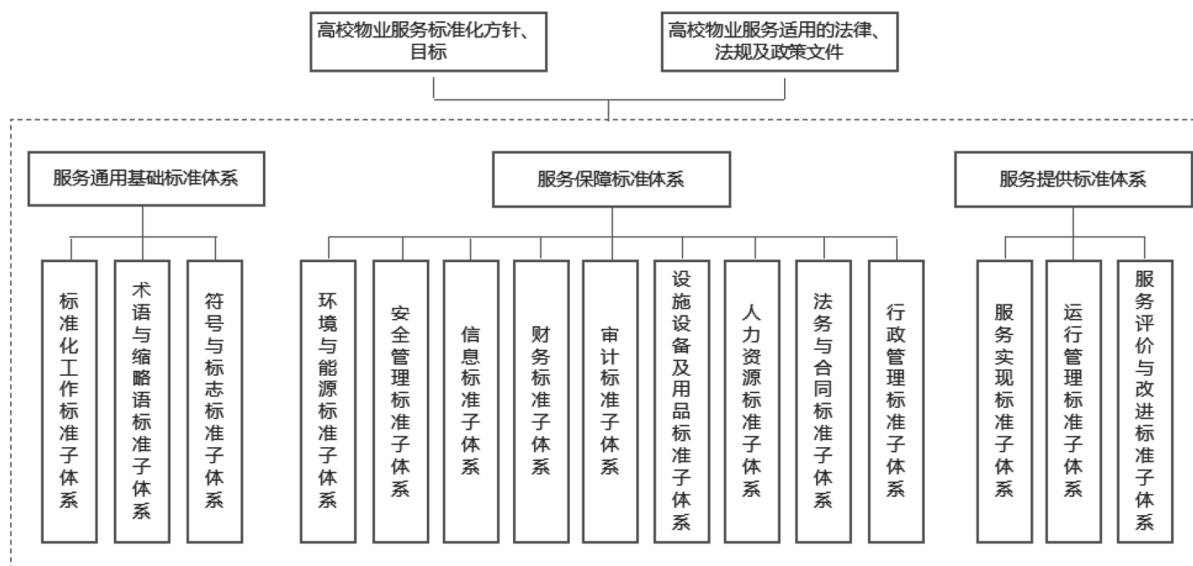


图1 高校物业服务场景标准体系总体框架图

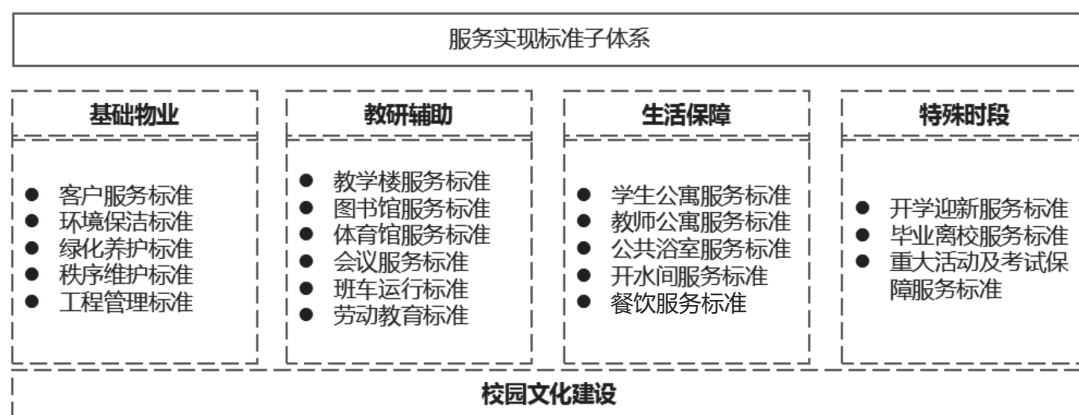


图2 高校物业服务实现标准子体系

理、服务外包管理、绩效管理等，支撑服务实现过程。服务评价与改进标准子体系涵盖师生满意度测评、投诉处置、体系内部审核等内容。

2.4 编制高校物业服务场景版标准

针对高校物业中每个细化的服务场景，围绕影响现场服务质量的人、机、料、法、环五大因素，从服务人员、服务场所、服务工具和服务活动等多个维度进行分析，进而制定详细的标准。标准内容可涵盖质量要求、操作程序、成本要求等要素，以实现最佳秩序和共同效益。以公寓服务为例，将公寓服务场景从师生需求的角度，按服务人员、服务场所、服务活动3个方面进行细分，分解为14个场景要素，进而总结提炼出需要制定的标准，见表1。

此外，在标准编制过程中，应充分考虑基层工作人员年龄偏大、文化层次偏低的特点，创新标准的表达方式，编制场景版标准，将不易理解的文字信息以图示或视频的形式呈现出来，让工作人员易于感知和理解，解决标准实施的“高”要求与基层工作人员“低”水平之间的矛盾。

3 高校物业服务标准的实施建议

3.1 标准全员化

标准在实施过程中，应营造“全员制作、全员学习、全员使用、全员创新”的氛围。（1）全员制作标准，将一线的经验知识化、知识标准化，通过

这个过程可以将分散的、无系统的一线员工经验集中起来，形成集中的、系统的方法，最大程度的避免了标准内容不完善、与实际不符、操作者看不懂等常见问题；（2）全员学习标准，理解和掌握标准的要求是标准实施的前提；（3）全员使用标准，将标准融入到日常工作和行为中；（4）全员创新标准，创新来自实践，将创新成果固化为标准加以推广，可产生更大的效益。

3.2 标准数字化

在实施过程中，可通过信息化系统实现快速查标准、学标准、用标准。信息化手段将助推标准的实施有效，通过将物业服务标准导入信息化网络平台，后台标准库与一线操作人员手机实现终端对接，设置标准的智能提醒、实时推送等功能，促进标准化流程的有效实时落地。如：在设施设备管理方面，对设施设备进行数据化、信息化处理，系统数据自动采集，自动判断，对于专业水平不是很高的设施设备维护人员也能够确保服务工作的规范及准确。

3.3 标准可执行化

（1）制定标准实施计划，明确标准实施的范围、方式、步骤、负责人、时间、要达到的效果等，还应注意标准的推广应由“点”到“面”，在实施时可先在一个点上（如：一个公寓）试行，试行成功后总结提炼，形成可复制、可推广的经验做法，并迅速复制到其他点上，获得新经验。（2）进行多渠

表1 示例：公寓服务场景版标准

服务接触场景	场景要素		标准输出
学生公寓服务	服务人员	公寓管理员	公寓管理人员服务规范
	服务场所	值班室、值班台	公寓值班室环境管理规范
	服务活动	交接班管理	公寓交接班管理规程
		外来人员出入管理	公寓出入管理规程
		学生住宿管理	公寓住宿管理规程
		公寓钥匙管理	公寓钥匙管理规程
		学生报修处理	学生诉求处理规程
		学生建议及求助处理	学生诉求处理规程
		便民服务	公寓便民服务规范
		公寓保洁消毒	公寓保洁与消毒消杀规程
		公寓巡查管理	公寓巡查作业规程
		公寓消防管理	公寓消防安全检查规程
		突发事件应急处置	公寓突发事件应急处置规程
		公寓文化活动	公寓文化活动建设规程

道培训,可以通过讲解、实操演示、观看视频、技能竞赛等多种渠道,对标准进行广泛深入地解读,确保人人理解标准。(3)对标准实施情况进行检查,包括工作人员是否已掌握所需标准的要求、是否已按标准要求开展工作、相关记录是否完整等,并针对检查发现的不足给出有效措施。

3.4 标准可评价化

标准实施的效果应定期进行评价,高校物业服务标准化实施效果可从师生体验、成本、效益/效率、安全4个维度进行评价,其中客户体验又包括客户满意度、客户投诉、客户意见建议等。根据评价结果,制定后续的改进措施,以提升标准体系

的有效性。

4 结 语

只有高标准,才有高质量。标准化是高校后勤物业的发展趋势,是确保物业服务质量的前提和基础,是物业服务水平的重要标志,也是后勤服务学校双一流建设、提高保障能力的具体体现^[4]。只有不断地建立和完善高校物业服务标准体系并实施落地,才能真正解决目前高校物业服务水平不高、服务存在差异、无法满足师生需求的问题,有效助推高校后勤高质量发展。

参考文献

- [1] 张作祥. 物业管理概论[M]. 北京: 清华大学出版社, 2021(4): 121.
- [2] T/JYHQ 0007-2021, 高等学校物业服务规范[S]. 2021.
- [3] GB/T 24421.2-2023, 服务业组织标准化工作指南 第2部分: 标准体系构建[S]. 北京: 中国标准出版社, 2023.
- [4] 杨玉亨,张少华,徐家美. 高校后勤标准化服务体系建设研究[J]. 高校后勤研究, 2023(5):1-2.