

创建标准引领 规范校园服务

2019年《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。高等教育现代化必然要求现代化的后勤物业服务管理与之相适应，高校后勤物业面临新使命、新挑战。

正是在这样的背景下，2019年10月30日，生乐公司与上海师范大学在上师大奉贤校区图书馆广场上共同举行了教学楼服务标准化试点工作启动仪式。作为高校物业管理的先驱者，生乐公司将以标准实施为契机，以标准化工作为平台，规范高校教学楼服务工作，提高管理水平，通过试点的创建，挖掘校园服务特色，打造管理服务品



牌，为高校教学楼服务探索更专业、更贴心的服务模式。公司始终坚持“三服务、三育人”的高校后勤服务宗旨，遵循姓“教”特色，坚持将专业经验、先进的精细化管理与校园文化相结合的模式。

一、开展宣传培训发动全员参与

标准化工作启动开始，管理处在学校后勤服务中心和公司领导的指导下，我们通过会议动员、标准宣贯、服务场所宣传标语等方式营造氛围来推动标准，实施中通过集体学习、个别辅导、参观交流的多种方式，在内部广泛开展标准的宣贯、培训工作，帮助员工建立标准

化意识，理解掌握标准。试点启动以来，各部门标准化培训共 19 次，其中保洁部 6 次，保安部 6 次，工程维修部 2 次，综合服务部 5 次，共培训 1766 人/次。内容涵盖了标准化基础知识、文件宣贯、技能培训、操作练习等，员工的考核通过率为 100%，标准化培训取得了卓越的成效。



二、梳理原有文件，修订企业标准

对原有的管理要求、操作流程等进行全面的梳理和筛选，同时继续保持与三体系文件的融合。整合交叉重复的文件，修订存在问题但范围适用的文件，保留符合实际且运行成熟的文件，



并根据《服务标准明细表》的要求将整合修订好的和保留的文件分门别类的纳入相应的体系。经过一年多的努力，整理出现行标准共 312 个，按标准类别分，服务通用基础标准 56

个，服务保障标准 146 个，服务提供标准 110 个。按标准级别分，国家标准 113 个，行业标准 27 个，上海市地方标准 6 个，企业标准 166

个，其中 52 个为新建标准。

这些标准覆盖了教学楼物业服务的房屋场地管理、设施设备管理、保安服务、保洁服务、绿化服务、教室管理服务、场馆管理服务、教学设施设备管理、时点服务、常规便民服务及特约服务等各个方面，对服务要求和基本流程进行了规范。

三、构建服务条线，整顿服务场所

1. 环境育人，美化教学环境

教学楼个别部位存在外墙粉刷层起皮、黑斑驳等现象，不仅会影响到校园整体美感，还关系到师生的安全。因此管理处在不影响日常工作的前提下，组建了一支 4-5 人的标准化房屋设施设备修缮组，结合利用节假日集中修缮，历时 480 天，共完成外墙粉刷面积共 1126 平方米，内墙 5680 平方米，门窗 222 平方米，设备房地面 1500 平方米，统一线槽规范整理线路 830 米。

2. 完善标识设置

标识是教学楼整体环境有序性需要之一，在这次标准化过程中，设置公共服务类共 79 项，3693 个；安全警示类共 13 项，634 个；设备管理类 19 项，共 1480 个。

3. 服务流程重塑

为了提高工作效率，组织员工对各项服务的操作过程进行分解，优化和重新组合，形成更加简化、高效的操作流程并固化成标准。以此作为相关程序的编制基础。经过设计、开发和试运行，教具管理、教室管理、接报修管理等工作效率有了显著提升。坚持以满足服务师生对美好校园生活的向往为目标，以提升服务水平为核心，以创新管

理方式为手段，努力改进物业服务保障的方式方法，规范各项工作操作流程，竭力满足师生多样化需求。

四、公开服务标准，接受师生监督

我们在教学楼内及 10 个值班室内将教学楼物业服务标准、服务规范、日常服务流程、卫生责任区、楼层保洁等相关质量要求、作业流程等上墙公示。此外，还于 10 个值班室、139 个设备间内将岗位职责、行为规范、应急预案等上墙，以指导员工遵纪守岗、规范操作、及时有效处理突发事件。

在服务标准上墙后，管理处要求每名员工都应熟记自己的工作职责、工作流程，并不定期进行抽查，确保言行合一。

五、创立学习园地，强化标准意识

经过的标准实施后，员工对标准化工作已经有了一定的了解，并在工作中有所感悟。经过讨论，决定在标准化工作室中设立标准历程

墙、学习园地等公示板，鼓动员工积极参与，将标准实施的照片上墙以记录标准化历程，展示员工在标准化工作中付出的点点滴滴都融于历程中。除此以外，标准化工作中的优秀员工



撰写在标准化工作中的所感所悟，烘托标准化氛围，强化员工标准化

意识。

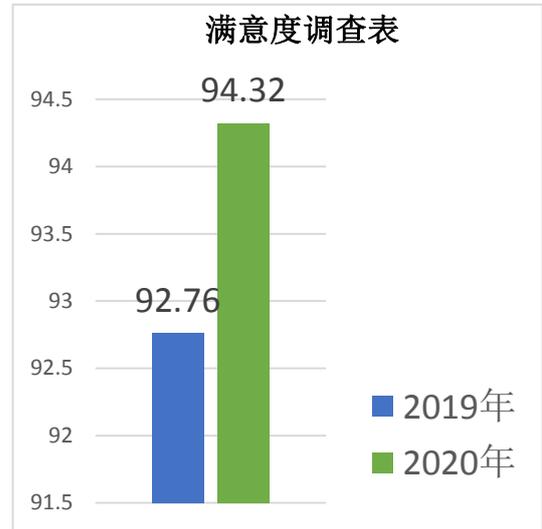
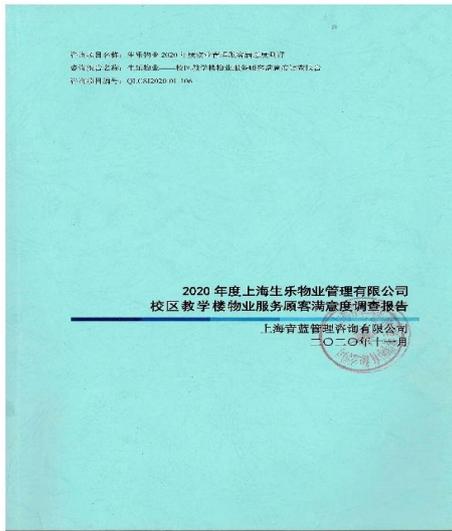
六、垃圾分类全员参与



垃圾分一分，校园美十分！垃圾分类工作就是新时尚。学校和公司组织开展和全体员工师生积极参与垃圾分类培训、考核、经验分享、实行桶长制、志愿者活动。建立健全垃圾分类投放、分类收集体系，形成投放合理、处置规范、宣传到位、全员参与的校园垃圾分类新时尚。

七、服务质量改善，师生满意提升

在标准实施的过程中，严格执行Q/SL T3 02-2020/ SL/YQ 26-2020《物业服务检查要求》，实行日检、周检、月检结合的服务质量检查方式，严把质量关。在保证服务质量的基础上，将校方及师生的需求放在首位，定期发放问卷调查，及时获取客户满意度的变化、发掘客户潜在需求，不断提升服务质量、打造更贴合客户需求的物业服务。



八、改进提升，总结固化



VS



VS





VS



VS

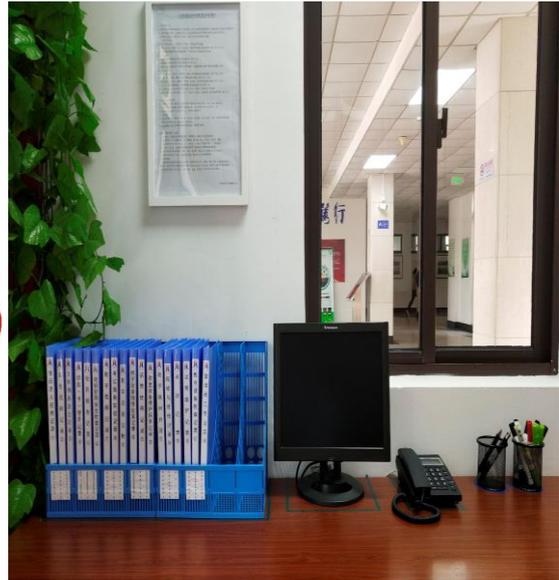


VS





VS



上海市教学楼服务标准化实施中，在各方领导的关心、支持和指导下，试点工作由此逐步走向深入。

标准化是未来高校后勤物业发展的必然趋势，但从理念标准化，到制度标准化，到工作标准化。用一流的后勤物业服务为学校高质量发展和“双一流”建设的主战场保驾护航，积极创建“整洁、安全、高效、智慧、绿色”校园，为广大师生提供更加高效优质的校园服务体验，从而助推学校高质量发展和“双一流”建设。