附件2

**技术方案**

针对许昌职业技术学院的各项要素，我们进行了深入广泛的实地研究和分析讨论，在总结经验教训的基础上，提炼了许昌职业技术学院学生公寓物业管理工作面临的难点和重点，从而确定了我们对许昌职业技术学院物业管理的投标宗旨、总体目标和主要思路。

一、物业管理的投标宗旨

承高校传统，管一流物业，树高校形象，创一流品牌

二、总体目标

在学生公寓的物业管理中，能否管出最佳效果，能否实现“管理、服务、育人”三位一体化管理，对许昌职业技术学院、对我公司的影响都很大。我公司将本着对学校高度负责的精神，瞄准三项目标，发奋冲刺。我们的三项管理目标是：

1、力争服务“零投诉”为质量管理目标，通过专业化的管理，规范化的服务，贯穿“以人为本”的服务思想，致力在学生公寓内创造一个舒心、安心、顺心的学习和生活环境。

2、自接管学生公寓物业管理之日起，按优质标准实施物业管理服务，做到管理无盲点，服务无挑剔，师生无怨言。

3、我公司已通过了ISO9000：2001国际质量体系认证，学生公寓物业管理从正式接管后全面导入ISO9000：2001质量管理体系，规范学生公寓的物业管理，提升学生公寓物业管理的内涵。

三、主要思路

根据许昌职业技术学院学生公寓物业管理的特点，在具体的管理服务过程中，我们将牢牢把好以下几个关口，确保学生公寓物业管理各项工作的正常开展，以求得最佳的管理效果。

(一)、把好安全关，确保安全有序

经常性加强管理站员工的安全意识教育，运用各种手段，确保安全工作万无一失。

1、统筹计划安排。把学生公寓的安全管理方案统筹考虑，全盘计划安排，以形成下紧上松、内紧外松的防护体系。

2、突出防范重点。根据学生公寓的安全防范特点，并结合学生公寓的实际情况，确定学生公寓的治安防范重点部位。保证学生公寓24小时值班，每秒钟不脱人，建立闭锁门窗交接制度、夜间值班巡查制度。主动配合学生处和校保卫处工作，加强消防和安全用电、用水工作，经常性检查水、电、消防器材和设备设施，确保状态良好。对于违章用电、用水的同学要加强管理和教育。

3、制订学生公寓突发事件应急预案。设想可能在学生公寓内发生的突发事件（如盗窃、火灾等）制定相应的应急处理预定方案。

（二）、把好卫生关，确保保洁质量

整洁的环境，是学生公寓管理最基本的要求。我公司将把环境整洁作为提高学生公寓管理档次的重要的一个方面抓紧抓好，实施全天候、全方位保洁，做好学生公寓公共及周边环境的保洁工作。

1、严格规定各部位清扫作业制度，发现不洁现象，随时处理。严格遵守质量标准和工作流程，真正做到无可挑剔，人人满意。

2、严格检查考核，通过每天的巡视和不定期检查，通过公司和公寓管理处的定期考核和奖惩措施，使每个保洁员保持足够的工作动力和衡定标准，坚持不懈，一如既往地做好本职工作。

3、实施“物管110”服务模式，赋予学生公寓内每位物业管理人员对保洁的监管职责，发现不洁现象随时处理。

（三）、把好服务关，确保工作秩序

根据学校作息时间，由管理人员开关公寓出入口。每班设管理员、值班员，并且每位员工要做到像照顾自己的孩子一样无微不至的关心学生的生活。在服务过程中要求做到班班有记录，事事有依据，始终注重谦逊礼貌，热情周到，主动接受师生的监督。

**A包：学生公寓管理服务方案**

**第一节 管理理念**

在许昌职业技术学院学生公寓的物业管理过程中，我们倡导以下物业管理理念。

**一、物管安全员：**

亦称“首问负责制”或“一话通服务”，其核心思想即为：管理处的员工，不分彼此，不分份内份外，全员均为物管安全员的执行者。服务员既是师生的服务者，也是保洁者；保洁员既是保洁者，也是师生的服务者，诸如此类。不论业主有何需要，只要通过值班电话或向管理站的任一员工反映，都会做到事事有交待，件件有落实，其目的是形成安全服务联动，为师生提供方便、快捷、全方位的服务。

**二、零干扰管理**

就是给学生创造个性化的私密空间，保障学生的隐私不被泄露。在服务、管理的时候，应尽可能不打扰学生，将学生在学习、休息时受外界干扰的程度降到最低限度。物业管理人员不进入私人隐密区域；管理站在不干扰学生的情况下提供服务等。

**三、人性化管理**

即“以人为本”的理念。根据公司服务对象———学生的独特群体，对他们进行优质服务同时，生活上多关心帮助、思想上多沟通，培养学生积极向上乐观的思想、健康心理，互帮互助、爱心的培育，增强集体荣誉感，以高校为荣，倾心营造“崇尚文明、同学亲善、亲切自然、共建校园”的人性化理念。

**四、点滴管理**

点滴管理即全心服务，简单地说，就是物管人员在任何时候，对待我们的学生都要做到：“认真到不能再认真的程度；细致到不能再细致的程度”，这就叫实实在在地全心服务。比如同学生病，我们的管理人员要像照顾自己的儿女一样关心、照顾同学。通过点点滴滴，始终如一地把美好生活的每一细节都带给学生公寓内的的每一位学生。

**五、品牌服务**

“市场向品牌集中，效益向规模倾斜”，高校社区物业管理人深谙此理。在坚持规模化发展任务的同时，始终将品牌服务作为公司头等大事来抓。我公司已在全省多所高校树立起自己的物业品牌，以我们的“高校社区”品牌服务让师生们在学习、休息时真正的感到舒心、安心、放心、称心。

**第二节 拟采取的管理方式**

面对许昌职业技术学院学生公寓的物业管理，选择怎样的管理方式才能达到最佳的管理效果，这是我们作为管理公司所确定管理方式的重要课题，我公司在深入调查研究的基础上确定了学生公寓物业管理的管理方式。 我们采取的管理方式分为组织机构系统、运作程序系统、信息反馈系统和激励系统四部分组成。

1、组织机构图说明

1.1 从学生公寓内部管理机构图中可以看出，学生公寓管理站将在许昌职业技术学院的领导下，实行我公司分管总主管领导下的主管负责制。这是一种垂直领导方式，管理站以下配备管理员和保洁员，其编制力求精干，其人员力求一专多能。在拟制计划、组织领导和对各项工作检查指导协调等方面由主管直接负责，各项具体工作在由主管直接安排，各管理人员向主管负责。这样的结构使权力集中、责任明确、命令统一，联系简捷，工作高效。 1.2保洁员负责学生公寓公共部位的保洁；

管理员和值班员负责学生公寓内的日常服务工作以及安全、保洁服务，分两班24小时值班。

**二、运作程序系统**

1、运作程序示意图

各类工种岗位培训

建立各种规章制度

日常管理服务

管理员

保洁员

各级管理服务人员开展管理服务

各部门关系的管理协调工作

2、整体运作流程图说明：

2.1 从整体运作流程图中看，我们注重于整体设计全面合理，各项工作环节紧密衔接，起到承上启下，相互制约的作用。 2.2 在整体运作过程中，始终坚持全过程管理，确保指挥与监督的封闭性管理，保证管理有效、及时到位，从而在最大限度上避免了缺漏和盲点。

2.3 整体运作的各个环节管理处逐步按照ISO9000：2001版的质量保证体系进行运作，它同样适用于学生公寓物业管理站的整体运作方案。在实践中逐步应用现代化的电脑网络系统实现智能化管理。

**三、 信息反馈系统**

1、信息反馈示意图

信息传递

检

查

监督

反馈

监督机构

布置

(管理运行机制图)

组织指挥机构

信息反馈渠道

执行实施机构（主管、管理人员）

2、信息反馈示意图说明 2.1信息也是资源，学生公寓物业管理站的信息来源于执行机构、监督机构和信息反馈渠道。

2.2监督机构分别为：学生处、相关部门领导、业主投诉、专职检查员。公司将设立核查反馈控制点来加强日常的监管力度。

2.3在监督机构控制方式中，我们采取A管理模式中的例行检查和突击抽查相结合的管理反馈方式，而监督控制的措施有预先控制与信息反馈控制相结合。

**四、激励系统** 1、激励系统示意图

激励机制

工资福利机制制

奖惩机制

培养提升机制

文化活动机制

思想工作机制

2、激励系统示意图说明 2.1激励是物管部内部对员工管理的主要方式。每个员工的个人权利需要得到尊重并应始终保持旺盛的工作积极性，从而可以在一定程度上获得经济效益和社会效益。 2.2思想工作机制重在激发每一个员工的内在潜能，充分调动员工的个人积极性，适时做好深入细致的思想工作，其主要工作方式有与员工谈心，为员工排忧解难，组织有益的集体活动和家访等。 2.3奖惩机制应以表扬奖励为主、惩处为辅的原则，但奖惩要分明，用优胜劣汰的方式，纯洁用工队伍，在奖励类型上，要坚持以精神鼓励为主，物质奖励为辅。

2.4工资福利机制重在考核，缩小固定部分工资，加大活动部分工资，拉大距离不搞一刀切，激励员工优质服务，创造业绩和发扬团结向上的团队精神。 2.5培养提升机制在实际工作中缺一不可，其培养的目标是使员工有较强的事业心和敬业精神，对工作能做到一专多能，精益求精。把培养提升、培训、进修等工作有机地结合在一起使之形成一种人才培养的良性循环氛围。 2.6文化活动机制是沟通物管部内部员工的桥梁，通过文化活动的开展增强员工的自信心和认同感，把员工的利益和公司的利益紧密地结合在一起。

**第三节 工作计划**

根据拟定的管理方式和管理运作流程，我们将工作计划分为前期管理工作和进入正常运行期的管理工作，按照轻重缓急有序进行，具体计划如下：

一、A包前期管理工作计划

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序**  **号** | **项 目** | **内 容** |
| 一 | 拟订物业管理方案 | 1、成立投标工作小组；  2、仔细阅读招标文件；  3、对学生公寓展开深入的调查研究；  4、针对学生公寓特点，拟订管理方案；  5、选配主要管理人员。 |
| 二 | 组建物业管理队伍 | 1、人员的选拔；  2、人员的培训；  3、人员的上岗。 |
| 三 | 完善管理及教学楼条件 | 1、安排管理用房；  2、安排员工宿舍  3、准备管理用物质装备。 |
| 四 | 制定管理规章制度 | 根据学生公寓的实际情况修改制定切合实际的各项规章制度； |
| 五 | 物业的验收与接管 | 1、依据标准，逐项检查发现问题，督促整改；  2、办理书面移交手续，做好遗留工程备案。 |

二、A包正常运行期的管理工作计划

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 内容 | 时间 |
| 一 | 安全管理 | 1、治安管理；  2、消防管理； | 同步进行 |
| 二 | 环境卫生管理 | 1、管理；  2、清洁卫生管理；  3、环保管理。 | 同步进行 |
| 三 | 物资管理 | 1、物资账目；  2、物资收发。 | 同步进行 |
| 四 | CIS系统 | 全面导入CIS企业识别系统 | 同步进行 |
| 五 | 质量管理体系 | 全面导入ISO9000:2001 | 同步进行 |
| 六 | 员工培训 | 全面实行员工岗中培训 | 同步进行 |

**第四节 物业管理承诺指标**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标体系 | 国家标准 | 承诺标准 |
|  | 清洁保洁率 | 99% | 99% |
|  | 学生公寓内治安案件年发生率 | 1‰以下 | 0 |
|  | 火灾年发生率 | 1‰以下 | 0 |
|  | 业主有效投诉率 | 2‰以下 | 1‰以下 |
|  | 业主有效处理率 | 95%以上 | 100%以上 |
|  | 业主有效回访率 | 95%以上 | 100%以上 |
|  | 业主综合服务满意率 | 90% | 90%以上 |

**第五节 拟采取的相应措施**

为实现我们对学生公寓物业管理服务的整体策划及设想，依据国家建设部物业管理示范大厦的评比标准，我们将采取切实可行的措施落实承诺的各项指标。其主要指标及实施措施如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **主要指标** | **实施措施** |
| 安全管理 | 学生公寓  无火灾事件发生 | 1、加强管理员消防安全知识，落实责任人负责巡视，发现隐患、苗头及时处理；  2、制定火灾事故应急措施，定期演练；  3、杜绝室内明火和使用大功率电器；  4、定期宣传，让学生了解防火知识，组织由学校、物业、学生共同参加的消防演练。 |
| 学生公寓  无偷盗案件发生 | 1、管理员对来访人员严格执行登记手续，杜绝闲杂人员进入学生公寓；  2、对学生公寓内物品的出入实行登记放行手续；  3、执行24小时值班巡查制度，确保无偷盗案件发生；  4、制定公寓钥匙管理规定，钥匙的登记、领用有序；  5、加强法制宣传、教育、培养学生知法、守法的意识。 |
| 学生公寓无男女同寝、  斗殴等事件发生 | 1、严格执行公寓管理制度，异性同学及异性来访者不得进入寝室；  2、充分发挥公寓中团组织及学生群体组织的示范作用，加强学生凝聚力。组织学生之间的交流，培养学生“互帮互助”的思想；  3、制定斗殴事件的应急程序和解决措施，定期演练。 |
| 环境卫生管理 | 学生公寓保持整洁卫生，做到“五不”即不见积水、积土、杂物、不漏收垃圾、不乱倒垃圾；“五净”即路面净、路沿净、人行道净、雨水口净、果皮箱净。 | 1、加强保洁员的业务培训，熟练掌握操作技能和专业知识；  2、严格按照保洁工作程序操作，加强监督检查；  3、保证对垃圾实行袋装化；  4、按区域责任到人，加强巡查，监督检查，严格考核制度。 |
| 学生寝室内  保持卫生和美化 | 1、保洁员为学生进行卫生清洁指导，帮助学生做好寝室卫生；  2、管理员掌握一定的室内美化技能，不定期为学生 进行室内美化指导；  3、对学生寝室定期监督、检查、指导，对不合格的发出限期整改通知单，并跟踪复查。 |
| 作好传染病  的预防与处理 | 1、制定传染病防止预案，管理人员必须按照规定的预案程序处理，发现问题及时向学校汇报；  2、宣传传染病防治知识，加强学生身体健康检查；  3、定期请学校医务处医生为学生进行健康教育。 |
| 内部管理 | 保证管理人员精神饱满，有良好服务意识和态度 | 1、制定严格的工作行为礼仪规范，管理人员上岗必须统一着装，佩带工号牌，并不断的加强培训；  2、聘请专业人员讲课，增强管理人员的服务水平；  3、组织学习劳动模范的事迹，增强服务意识；  4、组织服务竞赛，鼓励管理人员争创服务标兵。 |
| 完成学校布置的工作，执行学校的规章制度 | 1、学校布置的工作，由管理站主管亲自指挥负责，保证按时完成；  2、管理站的工作以学校的规章制度为依据，工作规程不能和学校制度相抵触；  3、加强与学校各处室、各院系的沟通与交流，了解工作的不足之处，认真改进。 |
| 突发事件处理 | 作好对突发事件  的处理工作 | 1、加强平时的管理与培训，遇到突发事件，不慌不忙，冷静处理；  2、制定突发事件紧急处理预案，管理人员必须按照规定的预案程序处理；  3、对突发事件要按程序及时汇报学校，并配合学校对事件的调查。 |
| 公寓文化建设 | 保证学生公寓  文化氛围的营造 | 1、积极主动配合学校宣传部、学工处，以及各院系组织开展的学生文化、娱乐活动；  2、联合自管会，发掘有特长的学生，积极开展各项座谈、竞赛、表演、讲座等活动；  3、以宣传栏为阵地，结合各类有意义的主题展开专题宣传；  4、支持配合学生自行组织的有意义的文体活动。 |
| 重大节日组织公寓学生  开展活动，营造节日气氛 | 1、管理站年初制定全年重大节日活动计划，以便提早组织、安排活动；  2、逢重大节日，安排专人负责学生公寓的装点，如有需要公司总部提供资金并派人支援；  3、积极配合学校有关重大节日的工作安排。 |
| 新生入学相关工作 |  | a.配合做好新生宿舍安排、调整工作。  b.做好服务区域内的卫生工作。  c.做好新生宿舍空调遥控器发放和宿舍物品清单确认工作。  d.配合做好新生生活用品打包、发放、保管等工作。  e.做好新生宿舍保洁工具配备、锁具配备、房间钥匙配备和发放工作。 |
| 毕业生离校相关工作 |  | a.加强毕业生离校前门岗值班工作，确保毕业生宿舍物品等安全。  b.加强毕业生离校前卫生保洁工作，及时清理毕业生清理出的废旧物品和垃圾，确保宿舍走道和公寓楼周边整洁。  c.严格遵照学生入学物品清单和学校要求，做好宿舍空调遥控器等物品回收及检查工作。  d.做好毕业班宿舍验收工作。 |

**第六节 常规期的物业管理服务项目及措施**

**一、投诉管理**

投诉处理是物业管理环节中一项严谨而极具技巧性的工作，迅速、及时、合理的处理师生投诉能赢得师生的信赖，反之将伤及管理处形象及企业荣誉，破坏与师生之间的良性关系。为此我们制定了详细的投诉处理流程管理规定。

师生投诉由管理站的控制中心统一处理，具体管理思路如下：

（一）投诉接收

师生可通过电话、来访、书信、网络或其它形式投诉，公寓管理站值班人员对投诉的内容进行分类。对于非管理站职责所在或非管理原因而导致的投诉，将委婉向师生说明缘由并协助师生通过其它渠道予以解决；对师生的有效投诉，由值班人员填写《投诉受理登记表》，并安排有关部门及时处理，重大投诉向学生公寓管理处主任汇报，由管理处主任按权限处理。

（二）投诉处理

为实现投诉处理的高效率，管理处24小时接受师生的投诉，值班人员做好投诉记录及电脑登记备查。对于投诉，我们将及时分派至相关责任部门，并及时与师生约定回复时间（最长回复时间不超过三个工作日），暂时无法解决的问题将制定相关计划向师生进行解释，普遍性投诉问题由管理处在居住区公告栏集中公告解决措施。对于因管理原因产生的投诉，每半个月进行总结并提出改进的具体方案。此外，我们将每季度向师生公布一次“管理报告”以反映管理处一个季度中投诉受理及处理的结果。

（三）投诉回访

师生有效投诉处理完毕后，由管理处以电话或上门的形式回访，以征求师生的意见，同时在《业主意见登记表》上做好回访记录，我们要求回访率为100%。

**二、安全消防**

（一）、根据贵校学生公寓的特点，为了确保同学的人身安全和财产安全，我公司特制定了以下学生公寓安全管理办法。

1、在学生公寓的出入口实行24小时值班制度，值班人员对出入口及重要部位实施不定期的监控。

2、对通道、楼梯等部位设置明显的标识，以利于人员的进出。

3、值班人员要禁止陌生人和闲杂人员进入学生公寓，来访客须在公寓大厅等候，学生家长进入公寓内必须登记。每天晚上对学生公寓寝室进行抽查，杜绝外来人员留宿。

4、对迟归和不归的同学进行登记，及时教育，并将情况报告学生处。

5、严禁学生在寝室内使用明火和大功率电器。

6、消防管理是学生公寓管理的一项极其重要的内容，尤其是学生公寓中易燃物品比较多，一旦发生火灾，后果不堪设想，因此必须十分重视消防，我公司的公寓管理站实行全员义务消防员制，在员工中牢固树立“隐患显于明火，防范胜于救灾，责任重于泰山”的意识，加强巡逻，加强监控，同时做好消防设施的维护保养工作，保证设备随时能用。消防工作贯彻“预防为主、防消结合”的方针。我公司在平时的公寓管理过程中，积极向学生开展放火宣传，普及消防知识；对员工每半年进行消防知识的培训，落实有关消防措施；制定详尽的《学生公寓突发火警火灾反应预案》以及《刑事突发事件反应预案》，在预案中要求管理站全体员工增强对火警、火灾、刑事突发事件的反应能力，遇突发事件时应迅速向校保卫处报告并立即通知全体当班人员，做到遇突发事件不慌不忙，有步骤、有秩序地实施各项紧急措施，确保学生公寓内的学生的人身安全。

**三、保洁服务**

**1、保洁作业要求**

我们将逐步依据ISO9000：2001版的标准，进行“高标准、严要求”的环境卫生管理和“高质量、高频度”的环境卫生维护，创造一个优雅、整洁、文明、舒适的学习和休息环境。

根据学生公寓的清洁保洁特点，我们将严格坚持 “高标准、规范化”的环境卫生管理和“高质量、高频度”的环境卫生维护，做到眼看无垃圾、手摸无尘，确保学生公寓垃圾日产日清，无蚊、蝇等“四害”孳生。

保洁员将根据学生公寓保洁区域划分责任范围，落实责任人；根据各保洁环节的不同，以定时或定期、集中作业方式和日常巡视保洁作业的方式，制定保洁作业制度；安排日常保洁工作，实行全天候保洁。

(1)做好保洁工作的监督、检查。保洁员在工作过程中，根据保洁工作要求进行自查。

(2)主管对保洁工作进行日检、周检，发现保洁工作质量问题，及时督促保洁员予以纠正，并做好检查记录。并定期组织保洁员对保洁工作中存在的问题进行研究、总结，整改。

**2、保洁作业规范书**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **要求** | | **作业步骤、方法** |
| 室外地面、楼梯的保洁 | 1、地面无杂物、无积尘、无积水、无明显污渍。  2、路灯、招牌、广告栏无积尘、无水锈、无污渍。  3、明暗沟、污水井内无杂物、无积沙堵塞。  4、无卫生死角，无乱堆乱放。  5、窗户及玻璃立面无积灰、无污染。 | | 1、每天将所负责范围内的楼层公用通道、梯道、天台、地面清扫干净。并将楼层的垃圾收至地面周转站，洗净垃圾桶，套上垃圾袋，放回原处。  2、每天用清洁水拖干擦净有污迹的楼层地面及垃圾桶存放地面，并拖抹和擦抹一次通道和楼梯扶手。  3、每星期用毛巾清洁水擦抹二次消防门、门顶、消防栓、公共窗台和玻璃、指示灯箱、开关盒、信箱、电表箱等。  4、每半月用清洁毛巾擦抹一次墙壁和所有灯炮、灯具，用扫帚清扫天花板等公共部位。 |
| 值班室的清洁 | | 1、地面无杂物、灰尘、污染。  2、家私、电器无灰尘、摆放整齐。  3、墙面无乱贴、乱挂、乱写划。  4、衣服、鞋、帽、裤子摆放整。 | 1、每次起床后将被子放整齐。  2、室内家私、电器随时摆放整齐，擦抹干净。  3、每日两次清扫地面，拖抹干净；瓷砖墙面每半月清抹一次，粉墙面每半月扫灰尘一次；  4、随时清除室内蜘蛛网。 |

注：保洁作业规范书中的保洁时间、次数、区域等根据学生公寓的具体要求再进行具体化、细化、量化，目标就是不留死角、入住的学生满意。

**3、保洁综合管理**

加强对学生公寓内外清洁环境的综合治理，管理人员加强巡视检查，杜绝下列事项在学生公寓的发生。

(1)随地吐痰，乱丢果皮、烟头、纸屑等杂物；

(2)乱倒垃圾、煤灰、淤泥、污水、污物。

(3)乱竖广告栏、指路牌和乱张贴标语、广告、海报，乱涂乱画。

(4)损坏公共卫生设施和花草树木。

(5)向室外（窗外、阳台）倾倒污水、垃圾、杂物等。

**四、日常服务**

我公司在做好日常的安全管理和环境保洁外，我公司还将为学生提供力所能及的日常物业管理服务。

**（一）提示服务**

在学生公寓的门口设立提示板，将当天的天气预报、留言、失物招领等进行提示，为学生提供一个方便的信息源。

**（二）饮食服务**

24小时供应开水。为学生提供饭菜等食品的加热服务，对生病的同学预定病号饭，并亲自送到学生的所在寝室。

**（三）物品、工具借用服务**

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，使他们感到我们服务的周到。

**（四）医药急救服务**

管理站备有一般急用药品，当学生发生急病、受伤、中暑等意外情况，在先行处理的同时，通知学校医务处或紧急召救护车前来急救。

**（五）送温暖服务**

查询学生档案，在宣传栏上为同学写上我们对他们的生日祝福；对生病的同学、家庭困难的同学，我公司将给予一定的物质帮助；节假日组织外地的同学开展活动，使他们感受到家一般的温暖。

**五、学生管理**

在做好学生公寓物业管理服务工作的前提下，为了切实加强学生公寓内学生日常行为的教育管理工作，我公司将努力做到管理工作制度化、规范化和科学化，使之真正的达到“管理、服务、育人”三位一体化的公寓管理模式。

1、指导、支持各站自管会开展学生日常教育的宣传工作，让学生时刻在学校的各项规章制度的要求下开展自我教育、自我管理、自我服务，创良好文明行为。

2、定期、不定期的对日常行为、违纪情况进行检查、督促，晓之以理、动之以情，在教育的同时及时向学生处及所在院系汇报。

3、每日对学生寝室进行抽查，表扬好的，教育差的，要求同学遵守《许昌职业技术学院学生公寓管理办法（试行）》，同时我公司还将开展“温馨小家”的评比活动。

4、认真记录日常管理评分，定期向学生处、所在院系汇总学生的加减分情况，作为学生年终考评依据。

5、严格执行学生离校准假制度，每晚坚持抽查学生宿舍，特别对迟归和夜不归宿的同学进行登记，及时进行教育，同时向学生处、有关院系报告。在此过程中充分发挥学生骨干的作用。

6、定期与学生进行沟通与交流，及时的了解学生的思想和动态，便于管理人员更好的有针对性的对学生进行管理。

**六、公寓文化建设**

学生公寓文化建设是校园文化建设的重要组成部分，必须坚持以育人为宗旨的文化建设指导原则。公寓文化建设中主要包括思想文化建设和精神文明文化建设，我公司在今后的公寓文化创建的具体设想和做法如下：

（一）优化环境

1、在硬件设施上继续投入一定的人力和财力，搞好公寓环境美化工作（包括保洁、、安全、装饰、生态、舒适、高雅等），全力支持自管会搞好学生活动室的美化布置。

2、在软件管理建设上，突显管理人员的自身素质和日常的优质服务管理在关心、照顾同学上体现，以形成良好的人际环境。

3、主动协调自管会办好墙报、宣传栏、读报栏、才艺展示等。

4、指导学生开展室内美化评比活动，开展“温馨小家”评比活动。

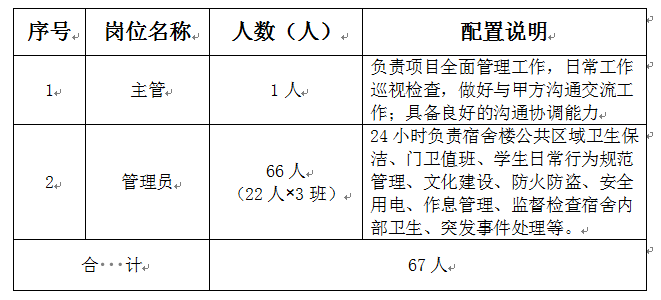
（二）配合、联合学生处、团委、宣传部、院系、学生会和自管会搞好各项日常文体娱乐活动，充分发挥现代传媒和文化娱乐活动的文化功能。

（三）在总结前几年学生公寓物业管理经验的基础上，继续搞好公寓文化节活动。努力创造条件，逐步形成具有江苏高校社区服务有限责任公司特色的系列学生公寓文化活动。

（四）借助宽带网络，加强同学与同学之间的信息交流与沟通，提高物业管理行为的透明度，增加管理站与同学之间的沟通渠道。同时，通过定期的组织学生骨干到我公司外协单位参观交流，倡导亲善、守法、敬业观念，使大家从中受到有益的启发。

**第七节 物业管理人员配置、培训及管理**

一、学生公寓管理人员的配备



二、员工的培训

1、培训目标 培训目的是在态度、知识、技能三个层面来改变、加强或改进员工的行为或表现，从而提高员工的素质、技能及管理水平，以达到企业的发展目标。

2、培训方式 2.1培训的组织方式： 由下至上可分为班组自行组织、物管部组织和公司组织三种方式。

2.2培训的形式及内容：

培训形式：1、采取讲课与自学相结合；

2、采取走出去与请进来相结合；

3、采取实用与超前相结合；

**学生公寓年度物业管理人员培训计划**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **岗位** | **培 训 内 容** | **培训时间** | **要求** |
| 管理处全体员工 | 1、公司发展状况、《员工手册》、职业道德教育；  2、许昌职业技术学院概况、组织机构、院系情况介绍；  3、学生公寓物业管理理念及管理要求；  4、实用礼仪、服务语言技巧；  5、消防安全和普法知识；  6、ISO9001国际质量管理体系；  7、怎样切实提高服务质量；  8、学校各项学生公寓管理要求。 | 每季度  季末 | 1、对全体新员工及在职员工进行培训；  2、定期对员工进行岗中培训和相关岗位知识考核； |
| 管理处  主管 | 1、公司质量手册、程序文件及各类工作手册；  2、物业管理法规，行业标准；  3、主管岗位描述；  4、管理技巧和领导艺术；  5、物业管理发展趋势；  6、学生公寓管理特点。 | 每月底 | 1、管理站主管须参加物业管理从业人员岗位培训，并取得相关资格证书；  2、熟悉质量管理体系文件及各物业管理岗位的运作流程，熟悉物业管理各项法规、条例，全面掌握高校物业管理特点，不断提高业务知识和管理水平。 |
| 管理员、  值班员 | 1、岗位描述、管理规章制度、工作标准、ISO9001基本知识；  2、消防设备设施操作方法、紧急情况处理预案；  3、学生心理特点、日常行为管理技巧；  4、学生公寓秩序维护、安全防范。 | 每月底 | 1、熟练掌握各项工作流程，熟悉管理站的情况，了解学生的自然情况，并认真做好相关记录；  2、定期组织消防演习、紧急情况处理演习等。 |
| 保洁员 | 1、本岗位的岗位描述、各类工作流程、工作标准；  2、保洁技巧；  3、形象教育。 | 每月底 | 1、熟悉掌握各类工作流程，并定期考核；  2、定期开展劳动竞赛评比。 |

三、员工的管理

员工是我们最宝贵的资产，我们强调人力资本增值目标优先于财务资本增值的目标。所以从这层意义上来说，经营企业其实就是做人的工作。为企业培养一支过硬的员工队伍。员工管理的宗旨是以人为本，善待员工，规范管理，人尽其才。在物业管理工作中，我们提出的人员管理体系由五部分组成：

工作岗位设计合理配置人力

配置机制

组织机制

压力机制

激励机制

制订规范管理形象规范管理

分层管理措施

量化考核、素质评价

末位淘汰、优化组合

**工资福利等物质保障，荣誉晋升等精神奖励**

人员管理

素质机制

**公司企业精神，制定素质标准，严格录用考核，培训培养提高**