

以科学发展观提升高校学生公寓物业管理水平

胡正军



大学生公寓管理是高校后勤物业管理的重要组成部分。用科学发展观指导高校学生公寓物业管理,必须加速推进公寓现代物业服务管理的科学化。科学发展离不开科学管理。本着一保设施、二保生活、统筹兼顾、综合平衡的原则,实施科学的大学生公寓物业管理,把有限的经费管好用好,是在高校学生公寓工作中贯彻落实科学发展观的基本要求。

目前,有些高校学生公寓物业管理中传统经验管理的因素比较多,现代科学管理的含量比较少,尤其是公寓宏观管理的科学水平还比较低。这就要求不断增强提高学生公寓科学管理水平的紧迫感,加强现代管理知识学习,掌握现代管理科学的基本理论和方法,更新管理观念,不断提高公寓物业科学管理的能力和水平。

一、科学发展就是要建立规范的质量管理体系,从制度上保证公寓物业的有效管理

实现科学发展,需要良好的制度基础。要把学生公寓物业服务标准化建设作为建设现代公寓的一个系统工程来抓,逐步形成一个集管理、服务、育人为一体的,具有高校特色、符合时代要求的高校学生公寓物业服务标准制度体系。

1. 建立并实施 ISO9001 质量管理体系

1.1 管理作为一种社会现象,渗透于各种社会组织之中,无论管理的对象是人还是物,而管理的目的、方法都是一致的、相通的。ISO是“国际标准化组织”的缩写,ISO9001是普遍应用于各类组织的国际标准,是全球公认的系统化和程序化的管理模式,已经得到许多大型企业和服务性行业,以及广大消费者的普遍认可。该标准是采用先进、科学、规范、适用的程序,在加大管理力度、规范服务过程、提高工作效率、提升管理水平等方面具有重要的现实意义。

因此,把 ISO9001 质量管理体系引入到现代学生公寓的物业管理中来,并使之与日常工作相互融合,使管理工作更加有序,更加科学化、系统化。

1.2 在制定规章制度时要做到细化、量化、系统化、科学化。在实践中不断加以修订、完善和充实新内容,确保服务行为规范化、约束有效化,为提高服务质量提供保证。

1.3 坚持科学化的运作模式,加强物业维修工作进程。学生公寓物业管理工作琐碎繁杂,服务性强,接触面广,设施、设备数量大;维护要求高,时刻会产生急、难、新问题。在人力、物力、设施设备等方面要形成完备的、较为独立的体系。物业维修是学生最为关注的问题之一,应充分落实 24 小时维修服务制,集中精力作好学生报修维修双及时,有效解除学生的后顾之忧。如果修配材料质量劣、维修人员不到位,运行组织不具有较强的可操作性,就会造成维修滞后或缺

失,若此会逐步形成与学生分歧加大、矛盾加深,个案得不到很好解决,时间推移则会形成面上问题,就更谈不上管理育人、环境育人、服务育人的目的了。

2. 物业服务质量管理要兼顾服务过程和服务结果两个方面,服务标准要客观实际,指标要量化,考评方法要简单便于操作。

2.1 实施精细化管理,加强对服务过程的监督检查力度。精细化就是把大家平时看似简单、很容易的事情用心、精心地做好,精,就是精益求精;细,就是细致入微,有了精益求精的态度,细致入微的服务过程,才能持续优化服务细节。同时,物业管理部门应经常性地定期对公寓物业服务工作过程进行监督检查,对检查中发现的问题和服务质量事故及时反馈,限期整改;定期不定期对物业服务质量情况进行通报,使员工真正认识到服务质量就是公寓科学发展的生命,从而不断提高员工服务于人、服务育人的自觉性,确保物业服务质量达到规定的标准要求。

服务质量监督检查采取部门自查与管理中心(公司)检查相结合,全面检查与专项检查相结合,日常检查与重点抽查相结合,现场检查与问卷调查相结合等多种形式。

2.2 加强以学生是否满意作为服务结果的重要标志的考评体系

随着社会和经济的不断发展,大学生自身的需求、意愿、思想动态对公寓物业服务范围要求更广,标准要求更高。能够科学合理地做好公寓管理决策,有针对性地提供各项服务,是公寓物业管理部门长期研究和探索的着力点。要始终清醒地认识到师生对物业服务的满意度是评价公寓提供服务质量水平的重要标志。服务的目的是为了让学生享受服务,而广大学生对服务不认可,对结果不满意,即使做再多的工作也不能达到服务的目的。因此,构建以学生满意度为重要标志的服务质量考评体系,对规范服务过程中的每一个动作、每一句

话都具有十分重要的意义。让学生在享受服务中体验到规范、科学、合理,从而逐渐培养广大学生对物业服务的信任和支持。

同时,对服务质量满意度的调查统计分析,要正确区分因硬件设施投资不到位与服务不到位对服务质量满意度的不同影响。

二、科学发展就是要加强学生自我管理的参与和监督,有利于提高公寓管理和服务质量

学生公寓的物业服务量大面广,涉及到全校、渗透到各个角落,需要做大量细致周到的工作。需要学生组织的积极参与。一方面可以促进学生与楼管的互动,增强学生对公寓管理的了解。如参与对各项规章制度的执行情况,楼宇值班,公共区域保洁,家具、水电维修的及时性,违章电器检查,消防器材,制止各类推销人员上楼等进行监督检查;另一方面可以调动学生的创造性,为公寓物业管理出谋划策,为管理部门提供反馈信息,以提高管理服务质量。

三、科学发展就是要以人为本,实行人性化管理,这是管理的趋势,不可违背

科学发展观的核心是以人为本,对公寓来讲以人为本就是以学生和广大服务者为本。管理的目的是为了实现预期目的,而管理的最高境界是道家风范,知人善任、无为而治!作为中层管理者应该是儒家思想,其核心是“人之初,性本善”,重在教育,重在启发,重在感化。而作为基层管理者应该是法家思想,一切要按照制度、规范、流程来开展工作,做到奖罚分明、令行禁止。通过制度、规范、流程等管理行为来约束与引导员工行为,实现塑造强劲的执行力。而制度流程的建立并不是局限、压制员工开展工作,而是界定团队每个成员分工的工作方法、工作标准、彼此合作的方式等,引导团队成员彼此协作,更高效地做好各个环节工作。

人性化管理不是将“人性化”当作“人情

化”，一个好的管理者首先是一个好的被管理者。人性化管理不一定是靠更多的薪水、更宽松的考核、更低的工作强度。重要的是，作为管理者一定要学会“以理服人、以情感人、以诚待人”，用放大镜去看他们的优点，用缩小镜去看他们的缺点，从工作角度出发体现公正、公平，这才是人性化管理的基础。通过多渠道肯定下属所做的一切努力，并嘉许他们弥补缺点的勇气和具体行动，就算严厉批评他们，他们也会理解的，但决不是求全责备、苛刻苛刻。

四、强化“三种意识”，牢固树立科学发展观

积极宣传和倡导“三种意识”。一是强化改革意识。要在认真贯彻落实学校出台的建设和谐校园等一系列政策的基础上，根据学生公寓的建设实际，坚持与时俱进、开拓创新，凭借敢为人先的改革者的勇气，制定出切实可行的政策和措施。进一步转变服务管理职能，提高服务效能，营造“温馨、优雅、舒适”的生活学习环境，构筑“一切为了学生、为了学生一切”的服务发展平台。二是强化责任意识。要破除怕担责任、不敢创新的陈旧思想，树立勇担重任、敢闯新路的观念。要时刻牢记“三服务、两育人”的根本宗旨，严格管理，热情服务，维护良好的公寓发展秩序，保护学生的根本利益。三是强化服务意识。随着市场化程度的提高，把管理职能转化为以服务学生为主体和创造良好发展环境为公寓科学发展的重要内容。树立以服务为价值取向的物业服务观念，主动听取意见、改进工作，提供优质服务，帮助学生解决在生活学习中遇到的问题，为他们排忧解难，从而大力促进物业服务与管理科学发展的良性循环。

五、科学发展就是要加强队伍建设，实现公寓物业管理运行机制上的创新，才能顺应时代的要求

1. 面对新形势、新任务，要以“发展”

的眼光和思路指导队伍建设。

优化服务队伍结构，根据学生公寓实际组织培养一支专业保洁队伍和综合维修队伍以及日常保安、消防队伍。树立正确的用人导向，做到人尽其才，才尽其用，不断完善适合学生公寓物业发展的人才激励机制，实行按岗、按劳、按价值取酬。同时，要严格核定每个岗位的工作量、工作标准、工作效率，运用经济杠杆来调节分配，使职工珍惜岗位，在岗位上发挥最大效能，充分调动劳动职工的积极性和创造性。营造有利于向精干、高效服务队伍跨越的良好环境，以适应快速发展的需要。

2. 加强培训，提高物业服务水平。

职工队伍的素质高低是搞好物业服务的关键。有计划、有步骤地开展业务培训，要将学习物业知识、提高服务技能作为培训的重点。从事公寓管理服务的职工要不断更新服务观念和服务方式，对重点事项采取现场办公、跟踪服务、定期回访。使被动服务为主动服务、一次性服务为跟踪服务、坐室管理为走动管理，要在科学管理和提高服务质量上下功夫，不断提高服务水平。

六、科学发展就是要打造完善的公寓安全设施，营造安全有序的住宿环境

公寓的安全状况事关学生生命、财产安全，关系到学校正常的教学、生活秩序，关系到学校和社会的稳定，马虎不得。在安全防范工作中，一方面加快公寓智能化建设，不断投入安装监控系统和公寓出入刷卡系统（或指纹识别系统），需要管理部门投入足够资金进行技防、物防建设和开展各项专门工作。另一方面从思想上提高安全值班人员的工作责任心，从规范上明确安全值班人员的工作职责，采用“智能化设施、流动保安巡逻、管理员巡查”三位一体管理模式，消除公寓的安全隐患。

作者：西北师范大学兰天学生公寓管理中心
(责编：蔡本睿)