



高校物业管理发展报告

——深耕细作 服务为本

山东明德物业管理有限公司

多年来，国家一直高度关注高校后勤改革。早在 1985 年，《中共中央关于教育体制改革的决定》便提出“高校后勤改革的方向是实行社会化”。1999 年 6 月 15 日第三次全国教育工作会议上，朱镕基总理提出“要把后勤从学校剥离出来，实行后勤服务社会化，鼓励社会力量为学校提供后勤服务”，为高校后勤改革指出方向。1999 年，教育部发布的《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中明确指出“加速学校后勤工作社会化改革，精简分流富余人员”，“争取 3—5 年内大部分地区实现高校后勤社会化”，为高校后勤改革提出了后勤社会化的目标。

根据《国家中长期教育改革和规划纲要（2010—2020）》的战略目标，到 2020 年，要形成“政府履行职责、市场提供服务、学校自主选择、行业规范自律、部门依法监管”为主要特征的具有中国特色的“新型高校后勤保障体系”，基本实现高校后勤服务的社会化、专业化、现代化。



厦门大学物业优质服务月动员

一、高校物业管理发展的基本情况

（一）大力推行高校后勤社会化，政策法规日益完善

《国家中长期教育改革和规划纲要（2010—2020）》出台后，财政部、国家税务总局印发了《关于高校后勤社会化改革有关税收政策的通知》，为高校后勤社会化改革提供了良好的环境。各省级高校后勤协会也陆续发布指导意见，鼓励高校开展社会化改革。例如，北京市高校后勤协会印发了《关于进一步加强北京高校后勤工作的意见》，广东省高校后勤协会印发了《关于推进高等学校节约型校园建设、进一步加强高等学校节能节水工作的意见》，安徽省高校后勤协会印发了《安徽省教育厅等六部门关于加快高等学校后勤社会化改革意见的通知》，湖北省高校后勤协会印发了《高等学校节约型校园建设管理与技术导则》等。

（二）高校物业管理规模大、区域广

根据各省统计数据，全国高校物业管理面积达到 7.6 亿平方米，其中专业外包项目面积 2.9 亿平方米，后勤自管项目面积 4.7 亿平方米，从事管理和服务人员 134 万多人。

（三）高校物业的主要管理体制

高校物业管理具有行业特殊性，学校是高校物业存在的前提，为广大师生员工服务是高校物业的

特色。经过社会化改革的推动，高校物业的管理体制分为以下几种情况：第一，完全企业化运作，服务高校，并向校外拓展市场；第二，半企业化状态，同时具备企业和事业“双重身份”；第三，成立了物业服务企业，但仍然按事业单位管理，物业管理的职能由科室等职能部门来完成。

二、高校物业管理的进步

（一）高校后勤社会化改革进程加快

经过十年的改革发展，很多高校已经认识到自管物业的弊端，逐渐向专业的物业企业购买服务。山东明德物业集团、上海生乐物业管理有限公司、珠海丹田物业、福建永安物业管理有限公司等企业都是高校物业管理领域的优秀物业服务企业。

此外，很多高校把改革的触角伸向学校内部，成立高校自有物业，作为学校的第三产业，除了为本校提供专业的物业服务，也面向社会承接项目。苏州市东吴物业管理有限公司（隶属于苏州苏大教育服务投资发展集团）、浙大求是物业管理公司、新宇物业管理有限公司和厦门大学的南强物业服务有限公司都是典型的例子。

（二）物业服务内容从单一向多元化发展

经过不断的发展，高校物业管理取得了长足进步。传统的维修、保洁、绿化、停车场、车辆、消防、治安等服务内容，已经不能满足广大师生的需求，高校物业管理针对老师、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。

（三）高校物业管理正向专业化、标准化发展

2013年，中国教育后勤协会成立，同年成立物业管理专业委员会。为了深入了解高校后勤改革情况，提高高校物业管理工作水平，先后组织到浙江、福建、山西、甘肃、北京、江苏等地高校调研。

注重提升高校后勤及校园物业设施设备管理人员的专业素质，与中国物业管理协会联合举办“全国高校后勤设施设备管理专业岗位师资培训班”；与部分省市高校后勤学会联合组织举办“全国高校物业管理干部培训班”；邀请行业专家针对目前高校物业管理中存在的问题探讨解决方案，促进校园物业管理转型升级和提质增效。委员会正组织专家编写《高校物业管理服务指南》，将为高校物业服务提供可行性工作流程与参考标准。

三、制约高校物业管理发展的主要问题

（一）资产关系界定难

高校后勤社会化过程中，后勤占用资产的界定和重估，直接涉及到国有资产保值、增值和转移问题。应严格按照《国有资产评估管理办法》开展工作，处理好后勤社会化过程中资产产权转移和利益分配关系。

（二）管理体制规范难

连续四次召开的全国高校后勤社会化改革工作会议，全面推动了高校后勤深化改革，促使高校后勤探索出了各种各样的经营模式。尽管有的学校比照《企业法》或《公司法》开展活动，甚至成立了后勤董事会与后勤集团，但就高校现有体制下的后勤管理机构，选定恰当的经营模式是推进后勤社会化的基本保障。当前，许多高校后勤的组织特征不具备法律依据，经营非常艰难。

（三）人事关系脱钩难

由于高校后勤的特殊属性，后勤服务集团缺乏用人的自主权。高校后勤人员结构复杂，后勤队伍中有正式工、合同工和临时工。人事管理上应该执行“老人老办法，新人新办法”的管理方式，用工制度必须坚持能上能下、能进能出的基本原则，竞争上岗的同时签订聘任协议和劳动合同。

（四）管理方式细化难

部分企业对以推行节能减排为发展方向和重点的绿色物业管理的意义认知不足，对通过网络技术和科技手段可以给高校带来的管理升级还看不太懂，对新能源、新产品和新工艺能带来的降耗和节支效果缺乏把握。企业人员冗繁，服务品质和工作效率难以得到有效改善和提升，低劳动力成长和高能源消耗的发展模式难以为继。

（五）人员素质提升难

随着科学技术和网络技术的运用，以及业主需求的拓展和要求的不断提高，对懂经济、会经营、善管理、知晓法律，具有创新开拓精神的复合型人才需求激增，人才匮乏已经成为制约高校物业管理发展的突出问题。

（六）地域发展平衡难

据教育部最新数据，截至 2014 年 7 月 9 日，全国正规高等学校共 2542 所，其中普通高等学校 1802 所，民办普通高校 444 所。从地域分布上看，西北地区的高校偏少，物业服务的模式和水平较东部发达地区有一定差距，各学校对高校物业关注度和理解也参差不齐。

四、高校物业管理发展的方向

（一）健全完善符合高校特征和市场规律的价格机制

坚持市场化方向，按照“按质论价、质价相符”的原则，引导高校和物业服务企业协商确定物业服务内容和收费标准。对协商困难的，鼓励双方委托社会中介机构进行评估，并根据评估结果最终确定物业服务内容和收费标准，推动形成公开、公平、公正的物业服务价格形成机制。建立物业服务市场信息发布机制，由行业协会或第三方中介机构定期发布物业服务内容、标准和价格等参考信息。

（二）提高高校物业管理标准化、规范化水平

随着高校后勤社会化改革的不断深入，高校物业管理作为物业管理行业的组成部分，其发展趋势应与行业同步，社会化、市场化、专业化、规范化是高校物业管理的发展趋势。同时因其特殊属性，高校物业管理有着不可比拟的发展优势和市场空间。

（三）推动高校后勤社会化向“智慧后勤、信息后勤”迈进

在高校物业管理与服务过程中，深入研究并大力推进管理信息化、数字化建设，不断引入先进科学技术和软硬件系统，积极推广信息技术等新技术、新方法，使高校物业管理实现智能化、科技化和现代化，服务水平上升到一个新台阶。

（四）提升从业人员整体素质，让企业文化和校园文化相融合

高校物业管理不同于其他类型的物业管理，他承担了“管理育人，服务育人”的职责。对于为高校提供物业服务的企业，员工素质的高低直接影响服务质量的好坏，所以做好员工文化培训、素质培训、技能培训是物业企业的首要任务。

（五）树立标杆企业，带动高校物业管理创新发展

积极引入并打造品牌物业企业，树立行业标杆，而带动高校物业管理的发展。将品牌物业企业引入高校，有利于提升校园物业管理服务的专业化水平。要与物业服务企业建立多方位合作关系，如物业托管、物业管理顾问咨询、信息资源共享、专业技术研发等，稳步引入具有较高认知度、具备一定成功经验的企业进入高校物业管理市场，强化监管和引导，建立以市场机制为核心、兼顾校园物业教育属性的合作协调机制。