公寓管理及服务信息化的实践探索

张克松

(北京经济管理职业学院固安校区, 河北 廊坊 065500)

摘要: 在5G通信技术、大数据技术、云技术融合发展的时代下, 如何将信息化建设与公寓管理工作结合, 成为管理人员关注的重点。伴随高校学生数量不断增加, 公寓管理人员工作压力骤然增加, 若管理人员仍采用传统管理服务方式, 很难提升公寓管理和服务水平。通过加快公寓管理与服务信息化建设进程, 学校可建设专属的公寓信息化管理平台, 将信息化手段、智慧化理念融入管理工作中, 提升信息传递、管理和反馈的有效性, 为学生生活、管理提供支持。

关键词: 公寓管理; 服务; 信息化; 实践

在信息化、网络化大潮下, 诸多高校加快了信息化校园和智慧校园的建设进程, 一卡通、微信管理平台给教师和学生带来巨大的便利。在学校的教育环境中, 公寓是学生日常学习和生活的重要场所, 公寓管理与服务水平不仅影响着各项工作的开展, 还关系到学生的个人发展。通过加强信息化与公寓管理工作的结合, 相关人员能够树立信息化管理理念, 围绕校内学生日常生活、学习需求, 针对性地建设公寓管理信息系统, 提升公寓管理工作的稳定性、便捷性、安全性, 满足学生多方面的生活需求, 从而保证日常的生活秩序、教学秩序。

一、互联网时代下公寓管理及服务信息化的意义

(一) 基于互联网的学生公寓管理

在现代数字技术、网络技术飞速发展中, 互联网+概念进入人们的视野中, 此概念为各个行业创新、升级提供了先进思路, 对社会产品交换、流通具有重要意义。通过树立互联网+思维, 相关产业、行业可开发全新的信息管理和交流模式。当前, 诸多高校网络基础设施建设水平不断提升, 智慧校园建设也拉开了帷幕。基于校园网、移动终端的支持, 高校可构建基于互联网+思维、大数据技术的学生公寓管理平台, 为多个部门与学生交流提供支持, 保证教育管理服务与学生公寓管理之间信息的通畅性。同时, 为满足不同学生提出的自主管理、自由讨论需求, 高校可专门开设官方公众号、互动平台, 引导管理人员、职能人员加入学生互动中, 便于及时发现、处理问题。此外, 对于在交互中出现的学生的需求, 学校管理人员可第一时间发现, 针对性地与学生联系, 提升公寓的服务水平。

(二) 公寓管理服务信息化

信息化技术能够为高校学生管理工作发展赋能。为推动学生公寓管理服务向现代化、智慧化方向发展, 学校公寓管理部门应深入研究信息化建设方案, 利用互联网平台、现代信息技术, 优化学生公寓的育人和管理功能, 为学生提供更加优质的服务和管理的。为促进信息化建设与学生公寓服务深度融合, 相关人员需要从时间、空间维度入手, 拓展公寓管理服务的各个维度, 丰富公寓管理工作的内涵, 构建基于信息化的公寓文化、事务办理、生活服务、管理协调的智慧生态, 形成创新发展的服务管理机制, 将信息化技术辐射到学生生活的各个方面和细节中。通过开发公寓管理信息系统, 高校可引入学生宿舍安全监控信息模块、宿舍违纪违章信息模块、班主任进宿舍信息模块、学生走读返校程序办理模块、学生宿舍卫生检查和通报模块。基于多模块协同的技术支持, 高校研工部、院系、学工部可加强与学生公寓管理部门

的联系, 相关管理人员可及时查处相关学生信息, 不再需要采用纸质记录的方式进行烦琐的查看, 提升了工作效率。同时, 可专门开发智能客户终端, 利用移动终端实现公寓品牌宣传、通知公告、事物办理、学生工作、文化建设等方面功能。此外, 利用智慧公寓平台, 相关单位可密切宿舍安全管理、维修管理方面的合作关系, 形成规范、合理、科学的服务流程, 保证服务的人性化、智慧化。此外, 智能水电、公寓门禁、学生公寓信息管理也将接入管理系统中, 为学生生活提供全方位支持。

二、公寓管理与服务工作面临的挑战

(一) 公寓管理模式有待优化

在高等教育普及化、大众化的趋势下, 诸多学校不断加快后勤改革步伐。在后勤管理工作中, 部分学校采用社会化的后勤管理方式, 通过招聘物业公司、成立后勤集团, 提供专业化的公寓服务, 也有部分学校的学生工作部门仍承担着公寓管理工作。在社会化的管理方式下, 学生能够获得良好的居住条件, 但相比于学校管理, 社会化的管理缺乏思政教育功能。在学生工作部门的管理方式下, 相关人员能够采用各种宣传和教育方式, 向学生传递先进思想和理念, 但由于服务方式和体系有待完善, 很难为学生提供高质量的服务。

(二) 公寓管理水平有待提升

在扩招的背景下, 诸多学生获得了继续学习的机会, 公寓管理也面临较大的压力。若不能及时更新管理模式、方法, 相关人员很难提升管理工作水平、管理效率。但是, 在部分学校的公寓管理工作中, 对于卫生纪律、住宿管理、宿舍分配等信息, 管理人员仍需要采用纸质的方式记录。在这样的管理模式下, 管理信息数据繁多且保密性差, 不便于后续维护、更新和查找, 公寓管理水平亟待提升。

(三) 公寓管理人员素质有待提高

在学生公寓管理工作中, 负责日常管理的人员较少。同时, 从管理人员的基本素质来看, 公寓管理人员的学历水平不高, 存在来自部队或大专人员, 也有临时聘用的管理人员。此外, 部分公寓的值班人员年龄较高, 缺少职业技能、专业知识方面的培训, 整体管理素质和能力有待提升。

三、推进公寓管理及服务信息化的基本思路

(一) 升级软硬件设备, 提升信息化建设水平

在网络信息建设进程加快的大趋势下, 要想加快现代化建设、智能化建设步伐, 学校应紧跟时代技术的发展潮流, 了解用户的需求, 不断升级校园管理系统、更新管理软件。为此, 在公寓信息化管理工作中, 学校应及时关注学生的满意度反馈情况, 不断地优化硬件和软件设施。首先, 学校应建设基本的公寓管理系统和微信公众平台, 通过面向学生开展试运行活动, 不断整理和收集学生的信息反馈, 根据反馈调整系统功能、完善服务模块, 提升管理系统和管理平台的服务功能。同时, 在具体使用过程中, 相关人员应结合管理人员的工作需要, 扩展服务内容、引入最新的硬件设备。为构建立体化的公寓管理工作模式, 学校应从以下方面入手, 做好硬件保障工作: 一方面, 走廊内需要配备快速、安全的无线网络和有限网络, 维修人员、管理人员需要统一配置移动终端, 提升管理服务的标准化水平, 避免因设备不统一出现

管理不畅；另一方面，公寓管理系统需要对接门禁系统，这样，管理人员能够分析不同学生出入公寓的数据，判断学生公寓活动情况，为管理工作提供参考。辅导员也能发现长期不出楼、长期在外留宿、夜不归宿的学生。

(二) 打通信息交流界限，实现信息共享统一

在网络运行速度不断提升的环境下，诸多学校开始搭建信息化平台，为学生教育、管理工作提供支持。但是，在具体建设环节，各个工作部门围绕内部工作需要，建设起多种数据不流通、系统不兼容的平台，很难实现信息共享、协调发展。因此，在推动公寓管理信息化建设进程时，学校应从整体角度入手，加强顶层设计，打通信息管理界限，将公寓信息化融入校园信息化的建设环节。如此，各个部门可根据内部工作需要，合理交换和共享信息，提升学生管理工作的协同性，更好地促进学校发展。

(三) 转变公寓管理理念，做出科学管理决策

从管理理念看，部分管理人员对信息化的认识不够充分，认识信息化即为处理电子化数据、实现无纸化办公，未能充分认识数据分析、数据挖掘、数据连接、数据搜集对信息化建设的作用。所以，在建设公寓信息化系统时，学校应通过开展信息技术专题培训活动，鼓励管理人员突破传统思维方式，培养其智能性、相关性大数据思维方式。同时，公寓管理人员也应重视学校产生的信息数据，在日常管理中注重信息采集、共享和分析，通过全面分析学生的信息反馈，塑造更加人性化、个性化的管理氛围。此外，管理人员应提升自身信息操作，综合运用信息化平台、大数据功能，全面分析学生情况，结合学校发展实际、学生实际需求，做出科学决策。

四、公寓管理及服务信息化的实践与应用

(一) 打造高效化、便捷化的管理服务模式

基于公寓管理服务系统的支持，管理人员能够树立信息化服务与管理理念，灵活运用在线服务、在线操作、在线办公、在线事物处理功能，根据安全卫生、日常工作、物料资产、学生住宿、行为奖惩等工作内容，构建无纸化、信息化、智能化的工作和服务模式。

1. 基础信息管理：此模块记录了学生的基本信息，管理人员可定期浏览和更新学生房源、房号信息。

2. 住宿管理：此模块居于公寓管理的核心，管理人员可处理住宿相关的所有事务。根据系统界面，人员可查看学生公寓住宿概况图、平面图，查询床位分配情况、床位剩余情况并安排学生住宿。同时，人员也可根据系统，办理床位调换、调宿、退宿，统计不同楼宇的住宿情况。

3. 素质测评：此模块主要为辅导员提供，辅导员可定期录入学生宿舍表现和日常情况，跟踪学生在校园、教室和宿舍内的动态，更好地关注学生卫生、纪律等方面的表现，帮助学生健康成长。

4. 报修维修：此模块用于学生报修，学生可根据宿舍物品损坏情况，登录维修申报系统，以拍照+文字说明的方式，向学校维修人员反馈设备损坏情况。根据系统信息，维修人员可及时查看并与报修学生约定上门时间。最后，报修人员可在线浏览维修情况和进度，评价维修人员的反应速度和维修质量。

5. 安全管理：此模块是保证学生快乐学习、健康生活的重要一环。管理人员采用线上登记的方式，记录外来人员、辅导人员来访、学生晚归情况，并根据安全设备分析安全事务的影响因素。

6. 卫生管理：借助此模块，学校和相关人员可检查各个院系的房间卫生，采用线上评价的方式打分。

7. 文宣管理：在这一模块，学校和管理人员可设置信息发布、

意见箱功能，让学生能够反馈捡到和丢失的物品。

8. 行为管理：管理人员可根据学生宿舍表现，将相关信息反馈给辅导员、学院和相关部门，便于相关人员及时处理学生事件。

9. 学生用品管理：此模块用于新生采买物品，学生可在入校前登录平台，预定所需的宿舍用品，如收纳盒、暖壶、床单、被子等。

(二) 实施智能化、安全化的用电服务模式

基于智能用电系统的支持，管理人员可发挥系统的自动化监控、自动化断电功能，及时定位使用违规电器的宿舍，避免出现火灾。同时，对于每个宿舍的用电情况，管理人员和学生都可及时通过网络查询，培养学生节约用电意识。

1. 预付费管理：在此模块，学生需要根据系统提示，提前缴纳电费，养成节约能耗习惯。

2. 安全控制管理：管理人员可监管各个宿舍的违规用电、发热电器、用电总负荷情况。

3. 时间控制管理：根据学生出入宿舍的情况，管理人员可统一采用分段供电手段，控制风扇、空调、照明灯。

4. 违规断电和无人值守管理：这两种手段均属于系统自动操作范围，在宿舍出现恶性负载的情况下，宿舍供电将被自动切断，经过一段时间后恢复，若学生再次违规，则继续断电。在违规次数达到上限后，系统将不再自动供电。

5. 远程监控功能：基于此模块，学校可通过远程手段，监控宿舍内各种大型设备或电器的运行参数。

6. 能效分析管理：管理人员可根据此功能，分析不同房间、楼层的用电情况，观看用电饼状图、柱形图和走势图。

(三) 构建个性化、智能化的监管服务体系

一栋宿舍楼内容纳上千名学生，管理人员很难清晰记忆每一名学生的面貌特征。基于人脸识别系统和通道，管理人员可根据通道信息提示，划分学生和非学生，避免闲杂人进入宿舍楼，既能够监管学生的出入信息，又能保障学生的财物和人身安全。

1. 智能签到模式：在宿舍楼入口处，相关人员可设置人脸抓拍和识别设备，设备可自动地比对学生面貌和数据库资源，便于学生快速进入宿舍。同时，在陌生人或黑名单中人员闯入宿舍时，设备警报自动触发，管理人员可将非法人员阻挡在外。

2. 通道考勤模式：在宿舍楼门口处，学校可设置考勤通道，学生需要完成学生认证和相关体征信息的比对，不得携带外来人员进入宿舍。在此模式下，管理人员能够把控进入宿舍楼的人员，避免其他宿舍楼或无权限的学生进入宿舍。

3. 主动报警模式：对于长时间未进出、夜不归宿、晚归的学生，公寓管理人员可将电子信息名单反馈给各自的辅导员，保证学生的安全。

综上所述，加强公寓管理与服务的信息化建设，影响着学生校园生活、思想发展和人身安全。因此，学校、技术人员、管理人员应紧跟互联网潮流，结合公寓管理和学生特点，建设智慧化、智能化的公寓管理平台，构建信息化的服务管理模式，提升公寓管理的服务质量和水平，为学生提供和谐、便捷的生活环境。

参考文献：

[1] 岳昱澎. 高校学生公寓管理服务信息化的实践与思考[J]. 运城学院学报, 2018, 36(01): 86-89.

[2] 贾小娟, 徐薇, 王海峰. 高校学生公寓信息化管理系统建设实践探索——以首都医科大学为例[J]. 高校后勤研究, 2015(04): 77-78.