

# 高校物业管理现状及对策分析

邹燕<sup>1</sup> 叶元龙<sup>2</sup>

安徽师范大学皖江学院管理系 安徽芜湖 241008

**摘要:** 高校物业管理作为高校后勤的一部分,其管理模式是否符合实际、配套设施是否齐全、收费标准是否合理,都与学校的发展息息相关。然而当前高校物业管理工作的开展仍面临着很多问题。如何结合学校实际,制定出合理的方案,提高高校物业管理水平,塑造完美校园值得我们深思。

**关键词:** 高校物业管理;管理模式;优化措施

## 引言:

随着高等教育事业的快速发展,高校物业管理也呈现出良好的发展态势,成为高校发展过程中必不可少的一个组成部分。但高校物业管理与社会化的物业管理不同,其发展起步比较晚,又多由后勤转型而来,其管理模式和经营体制还处于比较落后阶段,导致其在一定程度上相对滞后于社会化物业管理。

## 一、高校物业管理的内容

高校物业管理具有教育属性,和普通的住宅物业管理存在着明显的差异。

### (一) 高校物业管理的含义

高校物业管理是指专业的管理机构受学校的委托,依照有关法律法规及合同约定,运用现代管理科学和先进的技术,对高校物业实施统一的专业化管理,并向学校或师生提供全方位多层次的综合服务,从而形成和谐、健康、向上的人文环境,推动学校整体进步<sup>[1]</sup>。

### (二) 高校物业管理的服务内容

服务师生、为师生营造良好的学习和生活环境,是高校物业管理的主要任务,其服务的内容主要包括保洁、保卫、维修、绿化养护以及其他事项管理。高校物业一般根据校园的功能分区确定工作内容,每个区域工作的重点有所不同。高校物业的管理主要分为教学区域物业管理、教职工生活区域物业管理以及学生活动区域物

管理等三大类,以经济规律以及价值规律为准则,对教学楼、宿舍、绿化环境、生活区域内的治安和卫生的维护等,以及为师生的各项活动提供专业化、社会化、规范化服务<sup>[2]</sup>。

### (三) 高校物业管理与社会物业管理的区别与联系

#### 1. 两者的联系

两者均是以服务为主要工作,两者评判优劣的标准都是管理服务水平,两者服务的范围都是区域内房屋及配套设施设备、场地等。

#### 2. 两者的区别

第一,管理的侧重点不同。高校物业管理以育人工作为主,坚持“管理育人、教育育人、服务育人”为根本宗旨,以改善师生的生活环境和提供良好的工作学习氛围为目标。而社会物业管理则侧重对物的管理,这就表示两者在本质上是相互区别的。

第二,管理的目的不同。社会物业管理的目的就是追求利润的最大化,物业的保值增值,而高校物业管理的目的是在为学生提供好各项服务的基础上追求低额的利润。

第三,服务对象不同。广大师生和教职工是高校物业管理的主要服务对象,他们拥有较高的素养,对服务的要求也非常高。但社会物业的服务对象是所有业主,业主的素质、受教育程度不尽相同,同时对服务的要求也呈现出多样化<sup>[3]</sup>。

## 二、高校物业管理现状分析

随着高校物业管理日益壮大,管理体制经过几次改革,管理模式也在不断完善,但是还存在着不足之处,没有达到市场化需求。

### (一) 高校物业管理模式

目前高校物业管理模式主要有:

#### 1. 校内乙方模式

**项目名称:** 安徽师范大学皖江学院碧桂园物业安徽区域(芜湖)实践教育基地

**项目编号:** 2019年度高等学校省级质量工程项目 2019sjjd71

**作者简介:** 邹燕(1989年),女,汉族,安徽省芜湖市,硕士,安徽师范大学皖江学院管理系讲师,研究方向:工商管理。

“校内乙方模式”是由高校的行政机构和学校组织的校内人员组成的物业管理实体。高校物业管理是由高校后勤转变而来的，所以需要在原有的后勤管理职能的基础上对物业管理的模式和职能加以完善。高校物业管理需听从学校行政管理部的指挥进行资源整合和资源分配。

## 2. 混合乙方模式

“混合乙方模式”，此模式下是将学校物业分成两个部分，一部分是由学校后勤部门组成，另外一部分是由学校从社会上招聘的具有资质的物业管理公司进行物业管理工作，由于采用两个物业管理实体，在两套管理体制并存之下，双方具有有效的竞争关系<sup>[4]</sup>。在此竞争模式之下，双方物业管理公司可以在竞争的过程中有效的提高自身的物业管理水平，以便于提高和改善整体的物业管理服务质量。

### (二) 皖江学院物业管理目前的现状

目前芜湖共有10所高校，其中本科高校5所，专科高校5所，主要集中在城南高校园区，以新建的校区为主，在市区、城东、城北还留有一些老校区。新校区的校园环境和各项配备都挺齐全，专业、细致、环保、安全健康作为当前很多高校物业管理的定位。通过专业化的工作队伍，注重每一个细节，树立以德育人的教育理念，塑造完美优质的校园文化。

笔者所在的皖江学院城北校区校址历史悠久，原为芜湖师范专科学校，后并入安徽师范大学。皖江校区校址在芜湖城北，较偏远，各方面配套设施有所欠缺。但校内环境优美，书香气息浓厚，校园干净整洁。校内物业管理统归后勤与保卫管理处，也就是采用传统的校内乙方模式，没有采取任何的专业分包，各项工作主要是传统化实施。

## 三、高校物业管理目前存在的问题

### (一) 管理模式落后，管理体制不完善

大部分高校物业管理采取服务外包模式，他们将线条专业外包，保洁外包给专门的清洁公司，保安外包给专门的保安公司，工程维修外包给专门的建筑工程公司，这样的服务外包管理模式可以提供专业化服务，工作效率也有所提高<sup>[5]</sup>。但也存在着一些老旧校区没有任何的专业外包服务，全靠后勤与保卫管理处下物业管理科负责相关的工作安排，从绿化、保洁、保安到学生食堂，管理模式相对落后，工作方式过于传统。

### (二) 缺乏专业人才，管理水平和服务质量低下

高校物业管理工作一直是由后勤行政部门管理为主，

采用行政管理模式，在改革过程中一直保留固有的管理模式导致改革得不到突破。管理者在物业管理方面的专业知识和经验存在欠缺，特别是缺乏服务的理念。有些高校物业管理人员老龄化现象严重，服务意识相对低下，文化素质和自身修养不高，缺乏专业的职业技能。遇到困难的问题时，处理问题的手段和水平不高，不能及时对问题作出反馈，无法提供让师生满意的专业化服务。没有专业化、高质量的服务水平将直接影响高校物业管理总体质量的提高。

### (三) 管理经费投入不足

高校物业管理的健康运行需要充足的资金支持，物业管理的费用通常是学校拨款，而学校对物业管理的重视程度并不高，大部分的经费主要投入教学和科研。物业管理需要配套的设施设备辅助，没有相关的硬件支持，物业管理水平无法提高。

## 四、提高高校物业管理水平的优化措施

### (一) 更新物业管理模式，完善管理体制

针对各高校的实际情况，选择合适的管理模式，社会化分工明确，专业化水平提高。后勤与物业管理公司之间的关系妥善处理好，两个物业管理实体，在两套管理体制并存之下，双方具有有效的竞争关系。在此竞争模式之下，双方可以在竞争的过程中有效的提高自身的物业管理水平，以便于提高和改善整体的物业管理服务质量。

薪酬是人力资源管理的一个重要的工具，在物业管理过程中建立健全薪酬管理体系不仅可以提供市场竞争力，吸引更多专业的人才。还可以让企业组织内部公平合理，确定岗位的有效价值。

### (二) 组建专业化、高素质的员工队伍

物业管理行业在高校兴起的时间较短，一方面，高校管理人员对于这个新兴行业并没有充分认知，他们认为物业管理就是做好后勤，保障学生的基本安全、基本生活等，从业人员缺乏专业知识。另一方面，高校是培养人才的地方，想要物业管理拥有更多的专业人员，当然要从源头培养，但很多学校并未开设物业管理专业。针对如何组建专业化的员工团队，需要从员工招聘、员工培训、员工管理三方面着手。

#### 1. 员工招聘方面

要提高对员工的要求，不仅要员工的工作能力有较高要求，还要对员工的精神面貌、个人素养等方面进行严格的考察。在招聘环节，要求从业者具备一定的学历要求，有一定的专业知识储备。对于思想固化的老员

工, 高校管理者要起到引导作用, 使他们理解管理与服务同样重要, 让他们摒弃自身的优越感, 尊重学生, 设身处地地为学生考虑, 努力提高自己的业绩水平。

## 2. 员工培训方面

员工培训主要分为三级培训体系即入职培训、岗前培训、在职培训, 学习的主要内容为相关岗位业务概要、技能培训、相关的法律法规等。为了使培训不枯燥, 培训队伍会采用灵活多变的教学方式。在培训的过程中, 培训教师还会设置相应的考核, 新员工只有要经过严格的培训, 考核通过才能正式上岗。对于老员工, 由于工作的时间较长, 工作的熟练度高, 往往容易形成工作定性, 所以老员工也要定期参加培训。

### (三) 学校加大重视, 政府给与与支持

高校对物业管理的重视度将很大程度决定着物业管理的水平, 高校适当加大经费的投入, 尤其是设施的更新, 这对于提高教学环境也会起到积极效果。完善高校物业服务定价体系, 减少行政部门的干预, 由高校管理层与物业服务企业之间通过社会化、市场化的角度对物业管理服务价值进行细化分析, 保证双方利益最大化的同时避免行政手段来制定基准价格。

另一方面, 高校物业管理具有教育属性, 与社会物业管理相比, 学校的物业管理费相对较低, 但对于学校来说, 还是一笔比较大的支出。在这方面学校需要依靠

政府的支持。如果政府能对高校物业管理的中标企业提供优惠的税收政策, 减少企业在税收方面的支出, 相应的物业管理费用也会降低, 这样学校就能以较少的支出获取优质的服务。

## 五、总结

近几年, 高校物业管理服务的范围和种类不断增多, 涵盖了教室、宿舍、图书馆、食堂等校园的方方面面, 专业化和智能化水平也逐渐提高。由于各个高校的实际情况不同, 所以不能采取单一的管理模式, 同时也不能将成功的模式直接套用在高校中, 而是要具体问题具体分析。相信在未来, 高校物业管理会越来越完善。

### 参考文献:

- [1] 夏寰. 高校物业管理发展对策研究[J]. 江苏经贸职业技术学院学报, 2015(03): 59-62.
- [2] 沈东俊. 浅析高校物业管理服务的特殊性[J]. 中小型企业管理与科技(上旬刊), 2018(02): 130-131+189.
- [3] 李兰芳. 提升高校物业服务质量的对策探讨[J]. 经济研究导刊, 2020(22): 142-143+153.
- [4] 胡榆生. 高校物业管理现状分析及其对策探讨[J]. 现代营销(信息版), 2019(12): 173.
- [5] 胡榆生. 高校物业管理服务外包模式研究[J]. 智库时代, 2018(35): 100-101.