

管理数字化, 流程标准化, 操作机械化, 服务专业化

明德物业: 专心做好“高校管家”

本报记者 魏新丽 喻雯
实习生 赵夏晔

成立之初与大学结缘 独创“高校管家”服务模式

“大学之道,在明明德”。“明德”一词,源于四书中的《大学》,而明德物业与大学校园确实也有着不解之缘。2004年,明德物业在成立之初便承担起了曲阜师范大学日照校区的物业管理服务。从这所高校开始,明德物业踏上了高校物业管理的征程。

作为山东本土物业公司,明德物业没有地产公司的资源,也没有国有的背景。“我们是一家开拓型的企业,通过纯粹的市场化招投标竞争来取得项目。”明德物业管理集团副总裁金艺说。

因此,明德物业选择了一条差异化的竞争道路,在高校领域深耕,以做中国高校物业管理专家为目标。现在,明德物业的业务已经拓展到了省外,管理了山东大学、吉林大学、东北师范大学、哈尔滨理工大学、安徽大学、首都师范大学等百余所学校。“目前在明德的物业项目里,高校能占到40%左右。”金艺说。

与普通商办和住宅不同,高校拥有更为复杂的形态,如教室、宿舍楼、公寓、图书馆、食堂等,不同的地点也需要不同的服务。“我们提出大物业的概念,独创了高校管家的服务模式。”金艺介绍说。作为高校的管家,物业要从单纯的物业管理,延伸到学校的超市、食堂、洗衣房、西餐吧、浴室、电子阅览室等管理经营及资产运作。

在山东大学兴隆山校区,明德物业不仅提供保洁、绿化、维修等常规服务,还会管理教室的多媒体设备,管理图书馆等等。

编写省级、国家级服务标准 自编标准化视频系统推广

在山大兴隆山校区,记者看到,在不少地方都张贴着服务标准,比如饮水机如何使用,卫生间如何清洁,甚至在垃圾桶上都贴有清洁说明。金艺说,这些细节处,就体现着明德物业的标准化。

作为一家市场化企业,标准化服务对明德物业的开疆拓土意义重大。“经过这些年的摸索,基层员工在实践中不断反馈,我们渐渐深化提升了企业的服务标准。”金艺说。2014年,在明德物业成立十周年之际,山东明德物业管理集团发布了企业版物业服务标准,成为山东省首个发布物业服务标准的企业。

一直深耕高校物业,明德在这个领域最有发言权,明德物业参与起草过《山东省高校物业管理服务标准》、《山东省中小学物业管理服务标准》;2015年,明德物业作为高校物业管理企业联盟主席单位,牵头编纂《高校物业管理指南》;2017年,明德又负责济南物业服务团体标准里的物业项目管理权更迭规范和物业项目招投标规范的编写……

当然,标准化不只是书面文字,如何将标准贯彻下去也至关重要。明德物业在全国有多家子公司,员工共有2万余人,如何让员工对服务标准完全理解,也是个大问题。“对于基层员工来说,文字很抽象难以理解,后来制作了简单的图片说明,但是物业服务是个过程。”金艺说。为了解决培训的难题,2015年起,明德物业开始了自导自演编制标准化视频的推广。

“寻找某个操作做得最好的员工,让他们自己当导演和演员,拍摄下来,

从创立之初便与高校结缘,十三年来,明德物业一直深耕高校,独创“高校管家”服务模式,堪称中国高校的物业管理专家。明德物业现已覆盖全国22个省市自治区,入驻127所高校,是国内管理高校最多的物业企业,并成为中国物业管理协会副会长单位、中国教育后勤协会物业管理专业委员会秘书长单位。在多年实践中,明德物业的标准化也走在了行业前列,集团董事长刘德明担任全国物业服务标准化技术委员会委员、中国物业管理协会标准化工作委员会专家委员会委员,承担了省级和国家级物业服务标准的编写工作,去年7月,明德物业通过了省级标准化试点验收,今年3月通过了国家级标准化试点单位验收。这是物业行业山东省第一家。



流程标准化。 本报记者 周青先 摄



服务专业化。 本报记者 周青先 摄



操作机械化。 本报记者 周青先 摄

通过我们的云管理系统,让全国明德人都在网上进行学习。”金艺说。打开保安培训的视频,在礼仪篇里,保安衣服怎么整理,装备怎么配置,角度多高等,全都一目了然。这种独创的课程,让明德物业在全国的服务达到统一,也正是通过这样的总结梳理,明德物业的标准也在发展中逐渐完善提高。去年7月,明德物业通过了省级标准化试点验收,今年3月通过了国家级标准化试点单位验收。

冬季除雪一辆车就搞定 操作机械化促进服务标准化

除了人员服务的标准化之外,明德物业还注重操作的机械化,从更高层面提高服务标准。“现在人工越来越紧张,我们正在推行机械化,能用车就不用人。”金艺说。这样,既能提高工作效率,又能让服务标准更上一层楼。

“比如某个大学区域,用人扫需要10-20人,还不排除扫过之后接着就有垃圾产生的现象,而现在校园里上的保

洁车至少可以替代7个人,大大提高了工作效率,员工的尊严感也提高了,坐在车上扫和拿着笤帚扫完全是两码事。”金艺说道。

16日上午,记者在山东大学兴隆山校区教学楼前看到,一辆标志“学苑管家”的电动扫地车正在沿着道路两旁清扫垃圾,“以标准将线路规划好,用机械车来清扫,清洁程度也是可控的,有关键点的考核和管控就可以了。”兴隆山校区项目经理胡兆龙介绍。在教学楼内,打扫一层东侧的保洁人员也在用扫拖一体的手推洗地机清洁地面,胡兆龙介绍说:“普通拖把拖过的地面晾干的太慢,容易导致学生滑倒,太不安全,手推洗地机可以有效避免这个安全隐患。”

除了简单的保洁服务外,明德物业的先进设施还有很多。比如在东北的明德项目,冬季要负责除雪作业,东北冬季严寒,积雪低温结冰,厚重难清理,明德物业负责的哈尔滨大学校园引进了德国的滑移清雪车,机械化操作速度之快和工作效率之高解决了校园冬季积

雪的大问题。

同样在吉林大学引进了巡逻平衡车,大大提高了巡逻面积。还有无人机设备,可以用来在雨季前巡逻学校天台。“主要查看水管口杂物堆积情况,做好水管的疏通工作。”金艺说。明德引进的先进设施提供了高标准的机械化操作,保证了服务的层次和标准。

扫扫微信,废品就能回收 数字化管理打造智慧校园

随着时代的发展,物联网、云信息等新技术也进入人们的日常生活。在物业服务领域,标准化也要与信息技术结合。对于明德物业来说,打造智慧校园,也成为高校物业标准化服务的一个经典案例。

在山东大学兴隆山校区的教学楼里,一进大门,一个绿色的柜子就吸引了记者的注意。据兴隆山校区的项目经理胡兆龙介绍,这个机器叫“点点回收”,可以为学生提供24小时的废品回收服务。

比如说喝完水的矿泉水瓶想要丢弃,学生就可以用微信扫描机器上的二维码,机器会给出一个二维码,贴到矿泉水瓶上,投到回收机器里。回收机会自动对废品进行识别,称重,计算价格。最后,通过微信将收益转账给学生。

“报纸、衣服、生活用品等,都可以投入这里。”胡兆龙介绍说。通过这种方式,每年学校可以回收垃圾资源达300万吨以上,既为学生带来了方便,又可以分类回收垃圾,提高垃圾分类回收率。

通过智能机器回收废品,仅仅是明德物业打造智慧校园的一个小小缩影。在整个高校物业服务链条中,智慧校园的概念贯彻始终。为了方便师生与物业进行沟通、监督,明德物业还开发了一款名为“学苑管家”的手机APP。

打开APP的界面,进入某个学校,我要维修、我要表扬、我要投诉、失物招领四个栏目是最引人注目的,这也是师生使用频率最高的服务。另外,校园消息公告,最新资讯等在这里都可以一键查询。

“学生遇到饮水机坏了,直接拍个照,上传到APP,我们就可以及时接到报修信息,派人去维修。维修人员、维修过程、维修结果都会后续跟进,便于师生监督。”金艺说。打造智慧校园,是标准化服务的要求,也将进一步提高物业的服务标准。