

高等学校后勤
服务管理丛书

高等学校后勤服务 项目管理 (上)

GaoDengXueXiaoHouQinFuWu
*XiangMu*GuanLi

主 编 陈军平

河北大学出版社

高等学校后勤服务管理丛书

高等学校后勤服务 项目管理(上)

《高等学校后勤服务管理丛书》编辑委员会

河北大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高等学校后勤服务项目 管理 / 陈军平主编. — 保定: 河北大学出版社, 2009.9
ISBN 978-7-81097-474-5

I. 高… II. 陈… III. 高等学校—后勤建设—研究—中国 IV. G647.4

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第147953号

责任编辑: 胡素杰
王殊宁
装帧设计: 王占梅
责任印制: 蔡进建

出版: 河北大学出版社 (保定市五四东路180号)
经销: 全国新华书店
印制: 河北天普润印刷厂
开本: 1 / 16 (710mm×1000mm)
字数: 813千字
印张: 56
版次: 2009年9月第1版
印次: 2009年9月第1次
书号: ISBN 978-7-81097-474-5
定价: 146.00元

《高等学校后勤服务管理丛书》序言

近年来,随着我国高等教育事业的快速发展,为适应高校教学科研活动对后勤保障服务的需求,各地高校根据“市场提供服务,学校自主选择,政府宏观调控,行业自律管理,职能部门监管”的新型高校后勤保障体系的要求,采取不同的形式,对新型后勤保障体系建设进行了有益的探索,总结出了很多好的经验,推动了高校后勤社会化的发展。

河北大学后勤集团撰写出版的《高等学校后勤服务管理丛书》,是河北大学后勤集团在高校后勤社会化改革以来,对建立新型高校后勤保障服务体系的积极探索,是后勤服务专业化的实践总结,为深化高校后勤社会化改革、建立新型高校后勤保障体系提供了很好的经验。

实行后勤服务项目管理,为高校后勤服务提供了市场化操作的基本方法。在市场化运行中,委托高校根据自身办学的需要,自主确定所要委托的后勤服务项目,自主确定后勤服务项目的质量标准,自主选择能够满足后勤服务质量要求的服务组织,从而大幅度地减少后勤服务成本,实现以较低的成本获得较高质量的后勤保障服务,促进了提高办学质量和办学效益。同样,作为提供高校后勤服务的企业,通过市场环境下的双向选择,选择符合企业专业技术特点的后勤服务项目。通过专业化的管理手段,既可以提供规范的服务,又可以节约经营成本,在高校后勤服务市场中获得长期稳定的经营利润,不断将企业发展壮大。

实行后勤服务项目 管理,也是高校后勤服务企业实现规范化服务,提高服务水平的根本方法。高校后勤服务企业不仅要按照现代企业制度的要求建设和发展企业,还要在服务项目管理上实行专业化的管理。要根据高校后勤服务项目 的特点,对相关服务项目 进行分类整合,根据高校委托要求和相关法律法规及行业标准的规范,实施规范的服务。在服务过程中,要根据项目的实际情况制定必要的操作规范,保证服务质量的稳定性,不断地提高服务质量,为高校和师生提供满意的后勤服务。

《高等学校后勤服务管理丛书》是在深化高校后勤体制改革,建立新型高校后勤保障体系的时代背景下出版发行的。丛书的出版发行对推动高校后勤社会化改革,建设新型高校后勤保障体系,以及规范高校后勤服务行为都有重要的借鉴意义。尤其是对高校后勤规范化服务,实现后勤服务专业化操作具有重要的指导意义。虽然丛书中的某些理论和操作方法可能还需要进一步研究探讨,但是我们相信这是高校后勤服务一次成功的探索实践,更多的实践经验会不断地总结出来,不断地促进高校后勤保障体系的完善和高校后勤服务市场的发育和成熟。

我们希望高校后勤服务领域的专家和学者积极研究探索,不断丰富高校后勤服务理论,为建设新型高校后勤保障体系和培育高校后勤服务市场做出贡献。

朱宝钢

2009 年 6 月

《高等学校后勤服务管理丛书》前言

自1999年以来,全国高校陆续启动后勤社会化改革,不仅在运行体制上进行了改制,而且在具体服务项目上也进行了深入的探索和实践。到目前为止,各高校基本上建立了新型的后勤服务体系,为学校的发展提供了有力的支撑。目前,国家教育部的高校后勤改革思路是建立“市场提供服务,学校自主选择,政府宏观调控,行业自律管理,职能部门监管”的新型高校后勤保障体系。如何按照教育部的各项要求对后勤服务项目进行科学管理,实行规范化和专业化运作,是目前各地高校都在积极探索实践的新课题。

一个时期以来,在高校后勤社会化改革和后勤服务的实践中,就如何建立新型的高校后勤保障体系,我们进行了长期的、全方位的探索实践。在实践中需要解决的关键问题:一是按照行业管理的要求,对高校后勤服务项目进行分类整合,从理论上进行总结,以确定高校后勤服务的内容和服务标准,对后勤服务进行专业化、规范化的管理。二是对高校后勤服务所涵盖的校园综合服务、绿化美化服务、水电保障服务、学生公寓管理服务、学生餐饮服务、住宅区物业服务等项目,依据相关法律法规和行业标准进行规范,确定操作规范。三是建立符合现代企业制度要求的高校后勤服务企业,确定高校后勤服务企业的性质以及基本运作方式。

针对上述问题,我们在总结高校后勤体制改革和后勤服务实践的基础上,撰写了《高等学校后勤服务管理丛书》。丛书依据国家高校后勤体制改

革政策、现行法律法规、教育行政部门和相关行政部门的规范性文件,借鉴了相关服务行业的管理方法,采取专业整合的方法对高校后勤服务项目进行了划分,目的是对高校后勤服务实行规范操作,从而使高校后勤服务按照自身规律自我发展、自我完善,形成具有鲜明特色的教育服务行业。

《高等学校后勤服务管理丛书》按照高校后勤服务内容,分为餐饮服务、学生公寓管理服务、校园综合服务、水电保障服务、绿化美化服务、茶水房及洗浴服务、生活区物业服务等几个主要项目。由于时间仓促,我们首先撰写了“高校后勤服务项目管理”、“学生公寓服务项目管理”、“高校餐饮服务项目管理”和“高校绿化美化服务项目管理”四个单行本。其中包括餐饮服务、学生公寓管理服务、校园综合服务、绿化美化服务、生活区物业服务、后勤服务质量管理、后勤服务安全管理、后勤服务项目管理标准等内容。这些内容都是我们在高校后勤社会化改革和建设新型高校后勤保障体系实践中的总结。

《高等学校后勤服务管理丛书》在撰写上按照各后勤服务项目管理的—般原理,对项目组织形式、管理方式、服务标准、操作规程等进行阐述,突出实用性和操作性,力求使之成为既有一定的理论深度,又有实用性的高校后勤服务项目管理培训教材和后勤服务项目组织管理的工具书。

《高等学校后勤服务管理丛书》的出版得到了国家教育部、各兄弟高校后勤服务管理专家、河北大学领导的支持和帮助。但是由于种种原因,丛书中还存在许多理论和实践上需要探讨的问题,希望各高校后勤服务管理专家和同仁提出宝贵意见,以便我们进行—步总结、提高。在此,对大力支持丛书出版发行的各级领导、出版社专家和各界同仁表示衷心的感谢。

丛书编委会

2009年6月

目 录

上 册

《高等学校后勤服务管理丛书》序言	(1)
《高等学校后勤服务管理丛书》前言	(1)
第一章 高等学校后勤服务项目管理绪论	(1)
第一节 高等学校后勤服务概述	(1)
一、高等学校后勤服务概念	(1)
二、高等学校后勤服务的性质	(2)
三、高等学校后勤服务的基本特征	(3)
第二节 高等学校后勤服务的基本原则	(7)
一、坚持“三服务、两育人”的原则	(7)
二、服务高于利润原则	(8)
三、服务创新原则	(8)
四、和谐互动式服务原则	(9)
五、市场产业化利润原则	(10)
第三节 高等学校后勤服务基本内容	(10)
一、高等学校后勤服务内容的划分	(10)
二、高等学校后勤服务的方式	(14)
第四节 高等学校后勤服务的项目管理	(15)

一、后勤服务专业化管理	(15)
二、后勤服务规范化	(18)
三、后勤服务项目管理	(19)
第五节 高等学校后勤服务的基本环节	(25)
一、后勤服务项目的策划阶段	(25)
二、高等学校后勤服务前期准备阶段	(34)
三、高等学校后勤服务项目的启动实施阶段	(42)
四、高等学校后勤服务项目的日常运作阶段	(44)
五、高等学校后勤管理服务项目的撤管	(45)
第六节 高等学校后勤服务市场开发	(48)
一、高等学校后勤管理服务市场概况	(48)
二、高等学校后勤服务市场的含义与内容	(50)
三、高等学校后勤服务市场开发策略	(51)
第二章 高等学校后勤服务企业	(55)
第一节 高等学校后勤服务企业的性质	(55)
一、公司的基本概念	(55)
二、高等学校后勤服务企业的性质	(57)
三、高等学校后勤服务企业的几种形式	(58)
第二节 高等学校后勤服务企业的组织形式与机构设置	(61)
一、高等学校后勤服务企业的组织形式	(61)
二、高等学校后勤服务企业的机构设置	(66)
第三节 高等学校后勤服务企业的权利义务	(71)
一、高等学校后勤服务企业的权利	(71)
二、高等学校后勤服务企业的义务	(75)
第三章 高等学校后勤服务涉及的相关部门、组织和机构	(78)
第一节 政府行政管理部门	(78)
一、教育管理部门	(79)
二、工商管理部门	(79)
三、税务管理部门	(80)

四、物价管理部门	(80)
五、公安机关	(80)
六、房地产管理部门	(81)
七、市容、环卫、环保、园林等管理部门	(82)
八、城市街道办事处	(82)
第二节 行业组织	(83)
一、中国高等教育学会后勤管理分会	(84)
二、中国物业管理协会	(85)
三、中国烹饪协会	(86)
第三节 高等学校及其职能管理部门	(87)
一、高等学校的法律地位及权利义务	(87)
二、高等学校后勤管理部门	(91)
三、高等学校保卫部门	(91)
四、高等学校学生社团组织	(92)
第四节 社区组织	(92)
一、社区组织概念	(92)
二、社区组织的工作范围	(93)
三、社区组织与后勤服务企业的关系	(93)
第五节 业主及业主机构	(94)
一、业主	(94)
二、业主机构	(107)
第六节 相关经营服务企业	(113)
一、分工明确	(113)
二、密切配合	(113)
第四章 校园综合服务项目管理	(115)
第一节 校园综合服务概述	(115)
一、校园综合服务项目的内容	(115)
二、校园综合服务项目的机构设置	(120)
三、校园综合服务项目的人力资源配置	(122)

第二节 校园卫生清洁服务管理	(124)
一、校园卫生清洁服务管理的基本内容	(125)
二、校园卫生清洁服务作业的组织	(126)
三、校园卫生清洁的日常操作	(131)
第三节 教学楼卫生清洁服务管理	(133)
一、教学楼卫生清洁的基本内容	(133)
二、教学楼卫生清洁服务的组织	(134)
三、教学楼卫生清洁的日常操作	(140)
第四节 办公楼卫生清洁服务	(142)
一、办公楼卫生清洁的基本内容	(142)
二、办公楼卫生清洁服务的组织	(143)
三、办公楼卫生清洁的日常操作	(149)
第五节 教学办公楼公共设施设备维修养护	(150)
一、教学办公楼公共设施设备维修养护的基本内容	(150)
二、教学办公楼公共设备维修养护的组织	(152)
三、教学办公楼公共设备维修养护的日常操作	(160)
第六节 教学办公楼宇安全值班服务	(165)
一、教学办公楼安全值班服务的基本内容	(166)
二、教学办公楼宇安全值班服务的日常操作	(171)
第七节 校园公共设施的维修养护管理	(179)
一、校园公共设施的维修养护的基本内容	(179)
二、校园公共设施维修养护的组织	(180)
第八节 校园车辆停泊停放秩序维护服务	(183)
一、校园车辆停泊停放秩序维护的基本内容	(183)
二、车辆停泊停放秩序维护作业的日常操作	(187)
三、停车场(库)管理及其操作	(191)
第五章 学生公寓服务项目管理	(200)
第一节 学生公寓服务概述	(200)
一、高等学校学生公寓管理服务的概念与性质	(200)

二、学生公寓管理服务的特征	(201)
三、公寓管理服务的基本原则	(204)
四、公寓管理服务的内容	(207)
第二节 公寓管理服务方式及其机构设置	(212)
一、高等学校学生公寓管理服务的方式	(212)
二、公寓管理服务机构的设置	(214)
第三节 住宿服务管理	(216)
一、新生入住管理	(217)
二、调宿、退宿及留宿管理	(221)
三、函授生住宿管理	(225)
四、住宿费收费服务	(225)
五、毕业生退宿管理	(230)
第四节 公寓使用秩序管理	(231)
一、公寓环境秩序管理	(231)
二、作息时间管理	(236)
三、公共设备使用管理	(239)
四、房间使用管理	(241)
第五节 公寓公共卫生管理	(242)
一、环境卫生管理	(243)
二、疾病预防及控制	(244)
第六节 公寓安全管理服务	(250)
一、公共安全管理	(251)
二、消防安全管理	(263)
三、设施设备安全管理	(288)
第七节 公寓卫生清洁服务	(291)
一、公共部位清洁	(292)
二、公寓生活垃圾的收集、清运	(297)
第八节 公寓设施设备维修服务管理	(299)
一、房屋建筑维修养护	(299)

二、房屋附属设备维修、养护管理	(308)
三、家具用具维修养护管理	(311)
第九节 多种经营及便民服务管理	(313)
一、公寓多种经营项目管理	(313)
二、便民服务管理	(315)

中 册

第六章 高等学校住宅区物业服务项目管理(一)	(317)
第一节 住宅区物业服务项目概述	(317)
一、高等学校住宅区物业服务的基本内容	(317)
二、高等学校住宅区物业服务项目机构设置	(319)
三、后勤服务物业项目管理	(320)
四、高等学校住宅区物业服务的基本环节	(322)
第二节 住宅区物业服务基本要求	(323)
一、物业服务企业的资质管理	(324)
二、物业管理人员的从业资格管理	(327)
三、物业服务委托关系	(330)
四、物业服务收费及其管理	(334)
五、专项维修资金的管理	(350)
六、物业档案管理	(352)
七、物业服务行为规范	(355)
第三节 物业管理早期介入	(360)
一、物业规划、设计、施工阶段的早期介入	(360)
二、物业销售阶段的早期介入	(365)
第四节 物业的接管验收与撤管	(370)
一、物业的接管验收	(370)
二、物业的撤管	(378)
第五节 物业交付和客户入住	(383)

一、物业交付与客户入住	(383)
二、物业交付程序与客户入住程序	(384)
第六节 物业管理档案建立	(394)
一、物业管理档案的作用	(394)
二、物业管理档案的种类	(394)
第七节 装饰装修管理	(399)
一、装饰装修管理相关规定和标准	(399)
二、装饰装修活动中物业服务企业的管理责任	(404)
三、装饰装修管理制度的制定	(405)
四、房屋装饰装修管理服务的组织实施	(424)
第八节 物业维修保修服务	(426)
一、物业维修保修服务的程序	(427)
二、物业保修服务的组织实施	(432)
三、物业房屋建筑工程质量保修期限	(433)
第七章 高等学校住宅区物业服务项目管理(二)	(434)
第一节 房屋管理服务	(435)
一、房屋使用档案管理	(435)
二、房屋用途管理	(436)
三、房屋装饰装修管理	(437)
四、房屋租赁管理	(438)
五、房屋日常养护管理	(442)
六、房屋修缮管理	(447)
七、房屋安全管理	(451)
第二节 共用设施设备维修养护	(455)
一、共用设施设备日常使用管理	(456)
二、共用设施设备日常养护管理	(463)
三、共用设施设备日常维修管理	(467)
四、常用的公共设施设备故障应急预案	(472)
第三节 公共秩序维护	(476)

一、物业公共秩序维护的法律根据及其责任	(477)
二、物业公共秩序维护规章制度的制定	(482)
三、安保管理服务	(486)
四、消防管理服务	(497)
五、车辆道路管理服务	(512)
六、公共秩序突发事件应急预案	(519)
第四节 环境卫生管理	(525)
一、物业环境管理	(526)
二、物业保洁服务	(528)
第五节 绿化养护管理	(531)
一、物业绿化养护管理的范围	(531)
二、物业绿化养护管理的基本内容及其操作	(532)
三、物业绿化养护管理的组织机构及其职责	(534)
第八章 后勤服务项目质量管理	(536)
第一节 质量管理概	(536)
一、质量	(536)
二、质量管理	(539)
三、质量管理与标准	(544)
四、质量管理常用的统计方法	(546)
第二节 后勤服务质量管理体系建设	(549)
一、服务质量标准体系	(550)
二、规章制度体系	(554)
三、质量控制体系	(559)
四、后勤服务项目质量管理人员的素质要求	(564)
第三节 质量管理日常操作方法	(566)
一、质量综合评价	(566)
二、质量管理绩效考核	(575)
三、质量监督检查	(580)
第四节 高等学校后勤服务 ISO9001 质量管理体系标准应用	(586)

一、高等学校后勤服务 ISO9001 质量管理体系的内容	(586)
二、高等学校后勤服务质量管理体系文件的编写	(593)
第九章 后勤服务项目安全管理	(610)
第一节 安全管理概述	(610)
一、安全	(610)
二、安全管理	(611)
第二节 公共安全管理	(616)
一、校园公共秩序维护	(616)
二、教学办公场所公共秩序维护	(619)
三、学生公寓公共秩序维护	(620)
四、物业生活区秩序维护	(622)
五、停车场(库)秩序管理	(623)
第三节 消防安全管理	(625)
一、后勤服务消防安全管理的内容	(625)
二、后勤服务消防安全管理的责任	(625)
三、后勤服务消防安全管理的要求	(626)
第四节 后勤服务项目消防预案的编制及演练	(636)
一、消防预案	(637)
二、后勤服务组织消防预案	(639)
三、后勤服务组织消防预案编制的原则	(639)
四、消防预案编制的方法及要求	(640)
第五节 设施设备安全管理	(650)
一、房屋设施安全管理	(650)
二、供电设施设备安全管理	(652)
三、给排水设施设备安全管理	(654)
四、特种设备安全管理	(655)
第六节 危险品安全管理	(657)
一、危险品安全管理的范围和种类	(657)
二、危险品安全管理的责任	(658)

三、危险品安全管理的内容及要求	(658)
第七节 安全管理日常操作方法	(663)
一、安全管理评价	(663)
二、安全管理绩效考核	(668)
三、安全检查	(672)
四、安全管理评估	(674)
五、安全管理常用文书	(675)

下 册

HB001—2008 高等学校后勤服务项目管理标准	(681)
HB001—1—2008 后勤综合服务项目管理标准	(682)
HB001—2—2008 校园、教学办公场所综合服务项目管理标准(本部)	(718)
HB001—3—2008 校园、教学办公场所综合服务项目管理标准(新校区)	(735)
HB001—4—2008 水电保障服务项目管理标准	(754)
HB001—5—2008 供热、空调、洗浴、茶炉房服务项目管理标准	(768)
HB001—6—2008 绿化养护服务项目管理标准	(787)
HB001—7—2008 学生公寓服务项目管理标准	(801)
HB001—8—2008 住宅生活区物业服务项目管理标准	(819)
HB001—9—2008 安全管理标准	(840)
HB001—10—2008 消防安全管理标准	(852)
HB001—11—2008 设备安全管理标准	(867)