

# 明德物业：践行服务育人 共筑品质校园

□ 姜之月

山东明德物业管理集团有限公司成立于2004年。从2005年服务第一个高校项目——山东师范大学至今，明德物业始终秉承核心价值观，坚持“为教学服务、为科研服务、为师生服务”和“服务育人，管理育人，环境育人”的高校后勤服务宗旨，以“亲情化管理，个性化服务”为服务理念，为师生提供服务。

“物业管理是一种服务，更是一种文明。”明德物业从日常服务到校企合作，从生活服务到学习就业，搭建全方位育人体系，在实践中践行“三育人”宗旨。

## 企业背景:明德起航,打造高校服务王牌

自2004年成立以来,明德物业坚持全国化发展战略,服务项目遍及山东16地市及全国29个省市、自治区,在管项目700余个,搭建起“大后勤”“物业+专业”的现代服务企业体系,名列“中国物业服务百强企业”第14名。经过十余年的发展,明德物业目前已形成以高校物业为主,医院、环卫、商写、政府办公为辅,覆盖场馆、旅游景区、交通枢纽、产业园区等业态,成为公建类物业特色明显的第三方物业服务企业。

定位于“学苑管家”,以“做中国高校物业管理第一品牌”为企业愿景,明德物业秉承“大学之道,在明明德,在亲民,在止于至善”的核心价值观,深耕高校业态,打造具有明德物业鲜明特色的高校物业服务体系。凭借“高校物业管理”的先发优势,从2005年10月服务于山东师范大学开始至今,明德物业已经在全国管理了中央民族大学、吉林大学、中国政法大学、华中科技大学、山东大学等200余所高校,是目前国内管理高校最多的物业管理企业,名列“全国校园物业服务百强单位”企业榜首,担任中国教育后勤协会物业管理专业委员会秘书长单位,在全国教育后勤系统具有较高影响力。

## 服务师生:德润人心,多角度践行服务育人

随着服务范围的不断扩大,明德物业率先提出“大物业”“大后勤”的理念,研究高校物业管理规律和特点,提供一站式、全方位服务。除保洁、绿化、秩序维护、工程维修等日常服务外,服务延伸至图书修缮、实验室管理、中水处理、浴室改造、餐饮服务、合同能源管理等。明德物业服务高校、服务师生,重视细节,精益求精,全方位、多角度不断完善高校物业服务,用服务传递爱心,育人有温度。

(一)创新服务,传递温情  
明德物业在管的山东铝业职业学院中,自2017年开始,每逢暑期毕业季及开学季,服务中心便开展“爱心传递”活动,向毕业生征集可循环使用的闲置物品,如脸盆、暖壶、衣架等校园生活用品。服务中心将闲置物品收集后进行统一消毒处理,在开学季向有需要的新生免费赠送,将学长学姐的爱心传递下去,为新生送上一份暖心转接的礼物。

在众多高校项目中,如北京工业大学、首都师范大学、吉林大学、济南大学、天津理工大学等,都成立了明德服务驿站、学生生活馆,这里不仅为师生提供衣物熨补、照片打印、鞋子清洗、配钥匙等生活服务,还提供报事报修、五金借用、车轮充气等物业服务,服务驿站成了大家读书自习、交流休憩的空间。同时,服务驿站为学生提供勤工俭学岗位,践行劳动育人,让学生参与管理,培养学生们的生活素质,肩负起为他人服务的责任。“服务驿站”“生活馆”的服务模式将在更多高校推广。

在与高校师生的相处中,明德物业重视现代学生的生活、情感诉求,以“不在讲台上的老师”身份与学生相处、服务,如在新生开学时创新性地使



明德集团董事长向曲阜师范大学捐资1000万元助学

用“明德滴滴”帮助学生运送行李;在毕业季为毕业生放送浪漫灯光秀,给足毕业生“仪式感”;宿管阿姨闲时会教学生织毛衣,秩序维护员下班后会和学生一起打球;在元宵节、端午节、中秋节等传统节日,高校服务中心会组织学生一起包粽子、做汤圆、DIY月饼,共度佳节……

(二)疫情防控,多措并举护好一校人

2020年初,自新冠肺炎疫情暴发以来,明德物业高度重视、迅速部署,针对高校防疫工作安排部署系列防疫措施。

出台标准,引领行业科学防疫。疫情初期,受中国物业管理协会委托,明德物业牵头起草编写并发布《学校物业新冠肺炎疫情防控工作指南》,为学校物业疫情防控提供技术支持,并免费发放到集团服务的各个学校,得到广大学校的认可,为学校的防疫工作提供了切实可行的指导。2020年4月21日,作为中国教育后勤协会物专会秘书长,明德物业组织行业专家编写发布了《高等学校校园物业新冠肺炎疫情防控工作指南》,为物业管理行业及高校后勤领域疫情防控工作提供了标准技术参考。

大灾显大爱,物资捐赠暖人心。2020年1月29日,明德集团通过武汉红十字会,向武汉物业管理协会捐赠首批防疫物资。2月10日,明德集团再次驰援湖北,防疫物资定向捐赠湖北省高等学校后勤管理研究会,为湖北高校后勤防控工作助力。疫情暴发以来,明德物业先后向曲阜师范大学、湖南省高校后勤协会、安徽物专会、大悟县人民医院、中国教育集团捐赠防疫口罩、酒精、喷壶、消毒液等物资近百万元。

备战开学季,严守校园安全。2020年3月,随着疫情防控形势逐步向好,全国高校陆续发布开学通知,明德物业对在管的近200所高校开展开学前防疫工作部署,提前准备消杀物资,配备到位,并对在岗员工进行防疫知识培训。各服务中心每日对校园进行全面无死角消杀,配合校方对留校学生情况进行排查,每日将留校学生体温监测、健康状况向校方主管部门汇报,建立健康跟踪档案,随时注意体

温异常变化。开学当天,明德物业做好超值暖心服务,为学生准备了随身携带的防疫礼包,包括酒精消毒湿巾、免洗消毒洗手液、口罩、创可贴、风油精、花露水……

(三)厉行节约,与文明同行

作为教育后勤工作者,明德物业立足于培养什么人、怎样培养人的高度,助力“立德树人”,注重培养学生节约光荣、浪费可耻的思想意识,养成文明就餐、杜绝浪费的行为习惯,让学校形成“崇尚节俭、反对浪费”的文化氛围。

坚持以上率下,营造节约型校园。明德物业把加强厉行节约、反对铺张浪费教育纳入各学校服务中心员工教育培训内容,并融入领导队伍建设 and 日常管理之中,采取“三会一课”等方式,组织服务中心经理深入学习贯彻习近平总书记关于制止餐饮浪费行为的重要指示精神。教育引导领导层要以身作则、率先垂范,以说到做到、带头执行的态度坚持勤俭节约。引导学生崇尚健康文明生活方式,身体力行勤俭节约、杜绝餐饮浪费,用自身行动引领时代风尚,营造节约型校园,将中华传统美德发扬光大。

加强宣传教育,形成鼓励勤俭节约的“软环境”。“一粒粮食饱含滴滴汗水,一张餐桌传承优良品德”,倡导文明用餐,关键要提升全体师生、职工的节约意识。明德物业精心设计制作“倡导节约、文明用餐”“谁知盘中餐,粒粒皆辛苦”等文明用餐宣传海报、标语、展板,张贴在校园餐厅,并制作宣传贴画,张贴在每张餐桌显著位置,时刻提醒师生节约粮食,营造浓厚的文明用餐氛围。同时,发挥新媒体及传统媒体优势,在集团微信公众号,各餐厅、宿舍宣传栏等宣传阵地,在包括人员集中的校园广场、学生操场开展大规模、集中性宣传,教育引导全体师生及职工认识到节约粮食的重要性,从思想深处树立节约意识,进而养成节约的行为习惯,做到从实际需要出发,合理消费、文明消费,从而在全校营造健康向上的节俭型餐饮文化。

争做节俭表率,助力文明校园。明德物业在校内组织师生积极开展多种主题活动,争做文明节俭表率。青海师范大学、井冈山大学等服务中心联合学生组织开展了“杜绝‘舌尖上的



新冠肺炎疫情期间,物资捐赠。

浪费’!厉行节约,我们在行动”为主题 的承诺签名活动,明德物业积极带头,广大师生踊跃参加,迅速在各校园掀起了杜绝浪费的承诺热潮。印发主题倡议书,积极向学生进行宣传教育。鼓励学生将节约行动坚持下去,明德物业制作“光盘行动代言人”认证卡,当学生做到“光盘”,明德员工会向其发放一张认证卡,学生每集齐三张卡片,即可向服务中心兑换精美礼品一份。

## 社会责任:推动校企合作,育人回报社会

17年发展中,明德物业始终坚持文化立企,建立了以“明德至善”为核心价值观的企业文化体系,秉承“人才至上”的理念,积极开展校企合作,并以奖学金、助学金等多种形式助学,把企业的服务延伸至育人中。

(一)定向培养,推动校企合作共赢

作为国内校企合作的先锋,明德集团先后与曲阜师范大学、吉林大学、山东大学、菏泽学院、山东财经大学、山东建筑大学等建立了良好的校企合作关系。明德集团在部分高校开设“明德物业班”,为学生提供实训基地,实施“订单式教育”“零距离就业”,学校也为公司输送品学兼优的学生,为公司人才梯队建设奠定了良好的基础,实现校企合作的良性循环,优势互补、合作共赢。

(二)设立奖学金,助力学子腾飞

2005年,从明德物业踏入校园物业管理领域开始,就开始在所服务院校设立“明德奖学金”。10多年来,明德集团先后在山东大学、曲阜师范大学、山东财经大学、黑龙江东方学院等20余所高校设立奖学金,每年发放奖学金、助学金数10万元,资助学生上百人,资助品学兼优的学子完成学业,奋发图强。2020年7月,明德集团董事长刘德明以个人名义向曲阜师范大学捐款1000万元,用于支持学校教育事业发展。2021年6月,明德集团向菏泽学院捐款千万元设立“明德奖学金”,助力有需求的学子腾飞。2014年,明德物业十周年庆典之时,集团提出“十年明德梦”,要在2024年,在50所高校设立“明德奖学金”,激励学子,回报社会。如今,明德集团正朝

这个方向大步迈进。

## 亮点工作:智慧服务,用科技的力量贯彻服务育人

明德集团定位于“学苑管家”,坚持“为教学服务、为科研服务、为师生服务”的高校后勤服务宗旨,用科技的手段,积极主动地以优良的管理和优质的服务,围绕学校的中心工作,用“三大标准”贯彻落实“服务育人”的理念。

在2019年8月,明德集团正式面向高校师生推出轻量级的“学苑管家”微信小程序应用,并率先在吉林大学进行试点落地。截至2020年6月,“学苑管家”微信小程序已在全国103所高校全面落地使用,累计用户超45万人。“学苑管家”微信小程序依托物联网、移动互联网、大数据等新兴技术,无需下载注册,打开微信即可直接使用,给师生提供报事报修、校园资讯、云客服、投诉建议、校园活动、爱心助学等线上功能,致力为广大学子带来丰富多彩、便利快捷的校园生活服务。

(一)标准一:主动服务

报修需求是师生对后勤服务最常提及的服务,如果对师生们的报修需求屡报不修,或一拖再拖,师生必定会感到失望,进而对教育产生不利的影响。在教育完成后,维修结果将及时反馈给师生,师生可对维修结果进行评价,形成完整的服务闭环。“学苑管家”微信小程序报事报修功能自上线以来,累计产生工单已超过11万单,工单及时处理率高达98%。

同时,为帮助学生尽快融入校园生活,“学苑管家”微信小程序还提供入学指引、校园指南、云客服、失物招领等功能,坚持以“亲情化管理”服务师生,照顾到学生在校园生活中的方方面面。

除此之外,“学苑管家”微信小程序还提供投诉、表扬和服务评价功能,可以及时收集师生的意见,不断改善

师生的学习和生活条件,使广大师生感到家一样的温暖,产生归属感,形成强烈的主人翁意识和集体主义观念。

(二)标准二:规范管理  
在服务标准化上,明德集团对工单的处理时效等有完整的规范及考核要求,每位新员工入职时都会进行相应的培训,通过标准的制度管理,确保了人尽其才,物尽其用,地尽其利,从而提高工作效率。

另外,“学苑管家”微信小程序提供“校园资讯”的功能,可帮助学校将公物管理制度、维修管理制度及赔偿制度等进行线上展示,让每一位学生都可以随时查看和学习,潜移默化地培养学生遵守规章制度的自觉性,增加他们的纪律性和组织性。

(三)标准三:持续教育

在为师生服务的同时,明德集团也与学校后勤有针对性地开展教育活动,在“学苑管家”微信小程序上的“校园活动”功能中进行相关校园活动(如教师节活动、消防安全活动等)的发布,让师生可通过线上点赞、报名、留言等互动形式参与到活动中来,帮助同学们树立安全意识,掌握消防技能等。

同时,小程序上还提供“爱心助学”的功能,学校后勤定期发布助学岗位信息,设置学生公寓督导员、校园环境监督员等岗位,让学生可以通过参与岗位体验,感受劳动光荣,提高对校园环境的爱护程度,获得相应奖励或荣誉。

(四)智慧后勤助力疫情防控

2020年疫情开始后,针对人员“零接触”的防控准则,学校及后勤管理均要求落实“早发现、早报告、早隔离、早诊断、早治疗”的防控工作要求,坚持落实师生体温检测与健康状况的“日报告”、“零报告”的制度。因此,明德集团为学校提供了数字化校园防疫解决方案,并采用物联网无线技术、红外测温技术、AI大数据分析(算法)等技术,研发并在“学苑管家”微信小程序中上线适用学校日常开展疫情防控、隐患排查、数据分析等安全管理的“健康自查”“健康日报”和“线上通行证”等功能应用。

## 总结思考:物业管理是一种文化

随着国家综合实力的不断提升,我国的高等教育事业同样迅速,高校后勤服务事业也迎来了新的发展机遇。在后勤社会化改革的进程中,物业如何与高校后勤协同,以实际行动为学生提供高品质服务,助力学生成长为合格的高素质人才,是贯彻高校服务育人理念的重要环节。

“物业管理不仅是一项服务,更是一种文化。”这是明德的文化观,也是明德的价值观。在与学生相处中,明德物业时刻做到工作态度平等、诚恳,管理服务语言文明、礼貌,管理服务工作周到、耐心。关心爱护学生,切实为学生办实事、解难事,体现人文关怀,积极营造文明和谐温馨优美的育人氛围,使学生潜移默化地受到影响和教育。特别是面对当今“信息社会”的新形势,加强后勤与师生之间的沟通交流,并且广泛与外界交流后勤改革成果,树立学校后勤服务的新形象,全方位提升后勤“服务育人”的工作实效,以高度的责任感使命感,积极发挥后勤育人职责,是明德集团坚定不移的前进方向。

(本版图片由山东明德物业管理集团有限公司提供)



明德物业礼仪、仪仗队



明德物业最棒,服务最好。