



创新融合，构建一流公寓服务

西安交通大学

2019-12-15



学校的基本概况



几点思考和认识



公寓育人新模式



创新港公寓管理



结束语

一、学校的基本概况



西安交通大学
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY

1、历史沿革

1896年创建于上海的南洋公学



1896

1956年国务院决定交通大学内迁西安，为交通大学西安部分，1959年定名为西安交通大学，并被列为全国重点大学



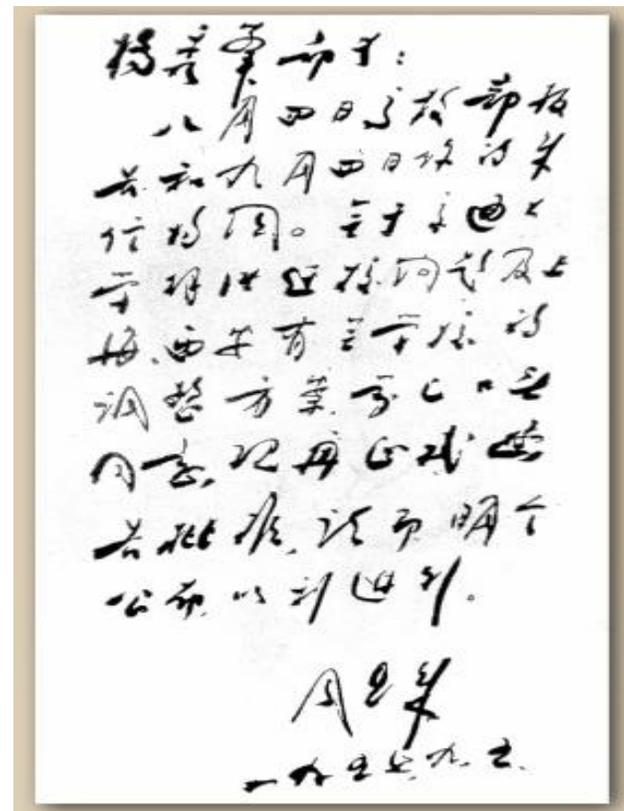
1956/
1959

1921

1921年改称交通大学



2000



2000年国务院决定将西安交通大学、西安医科大学、陕西财经学院三校合并，组成新的西安交通大学。

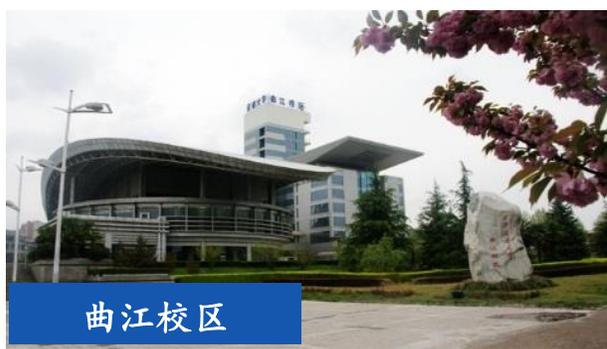
一、学校的基本概况

西安交通大学具有理工特色，涵盖理、工、医、经、管、文、法、哲、教、艺等10个学科门类的综合性研究型大学。

学校现有教工13158人，其中专任教师3047人。

全日制在校生40346人，其中研究生19629人。

现有兴庆、雁塔、曲江、创新港四个校区，总占地面积近8000亩，建筑总面积564万m²。



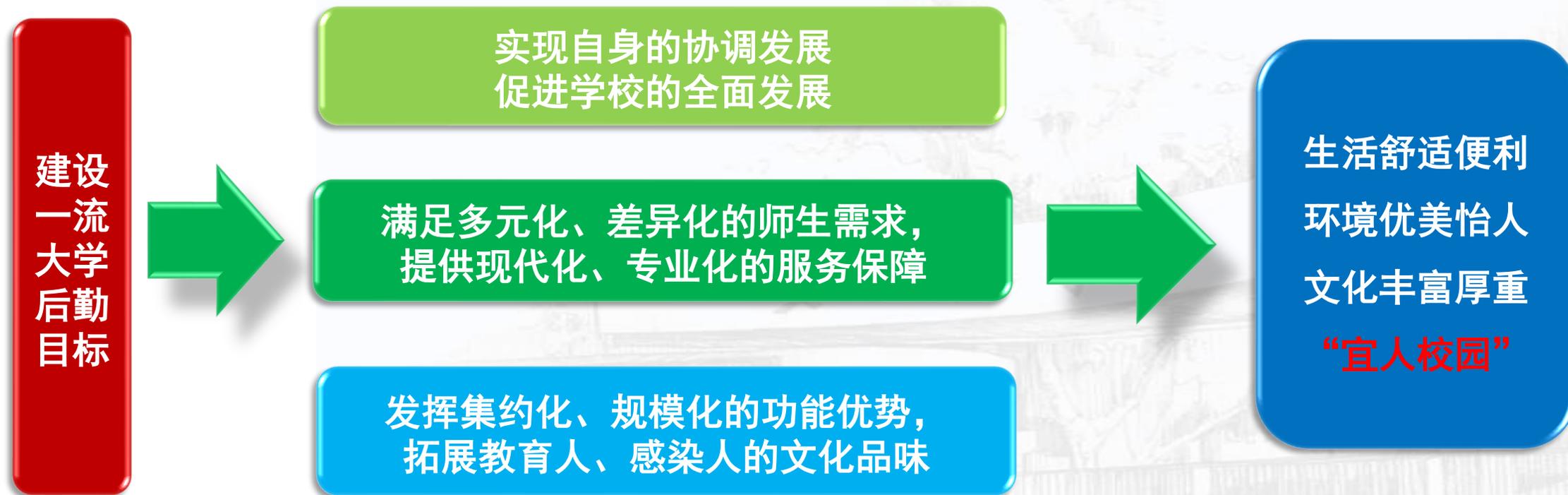
二、几点思考和认识



(一) 后勤面临的挑战

1. 教育改革目标带给后勤公寓工作的挑战

后勤是学校创建一流大学的有力保障和重要组成



二、几点思考和认识



(一) 后勤面临的挑战

2. 发展环境空间带给公寓管理工作的挑战

2000年

2013年

2020年

后勤发展的环境分析

- 高校扩招
- 资源不足
- 政府操纵
- 参差不齐

自管+自办

- 市场经济体制完善
- 社会服务产业发展
- 人事制度改革深化
- 师生服务需求多元

自管+自办+自选

- 市场提供服务
- 高校自主选择
- 政府宏观调控
- 行业规范自律
- 部门依法监管

自管+自选

二、几点思考和认识



(一) 后勤面临的挑战

3. 服务质量约束给公寓管理工作的挑战



- 权责不明晰，混位缺位
- 运作不顺畅，服务效率低下

- 运行经费不足
- 硬件建设不到位

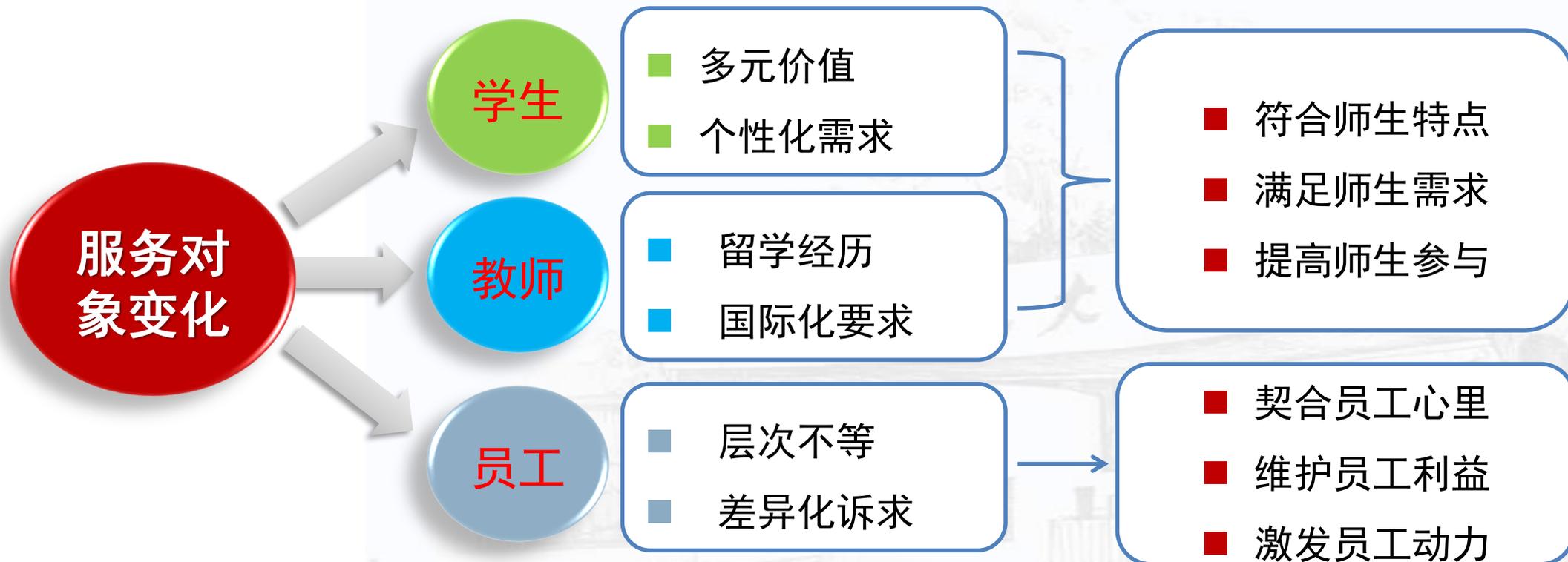
- 主动服务意识不够
- 精准服务能力不强

二、几点思考和认识



(一) 后勤面临的挑战

4. 服务对象变化带给公寓管理工作的挑战



二、几点思考和认识



(一) 后勤面临的挑战

5. 体制转型发展带给公寓管理工作的挑战

目前

服务管理型 → → → 管理服务型

- 规模稳定
- 结构合理
- 动态平衡

- 管理骨干队伍——领导品质、凝聚团队、管理意识
- 技术骨干队伍——思想觉悟高、职业水平高、专业技能高、服务质量高
- 社会服务队伍——专业化、职业化

长远

服务外包 → → → 责任没有外包

- 专业性强
- 服务品质
- 布局科学

二、几点思考和认识



(二) 一流大学和一流后勤的思考

1. 一流大学



- 核心是引领社会发展
- 关键是人力资本
- 重点是学科建设
- 基础是服务保障

二、几点思考和认识



(二) 一流大学和一流后勤的思考

2. 一流后勤



为学校教学、
科研提供安全
可靠条件保
障。



为师生的工
作、生活、学
习提供高效便
利服务。



实现信息化、智
能化，管理规
范，决策科学，
响应及时，执行
到位。



优美的环境
优良的设施
完善的配套
高效的服务
师生的满意

二、几点思考和认识

(二) 一流大学和一流后勤的思考

3. 后勤的发展方向



保证一流大学高标准、高质量、高效率发展

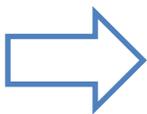
一切为了师生、方便师生、服务师生

二、几点思考和认识

(二) 一流大学和一流后勤的思考

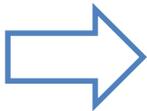
3. 后勤的发展方向——新业态

经济社会发展
生活品质提升



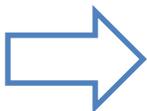
校园消费的多元化

大数据、物联网技术



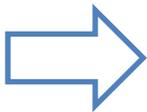
后勤服务的新机遇

开放校园服务市场



后勤服务模式转型升级创新

适应和驾驭新时代



建立智能化后勤服务保障体系

二、几点思考和认识

(二) 一流大学和一流后勤的思考

3. 后勤的发展方向——新业态



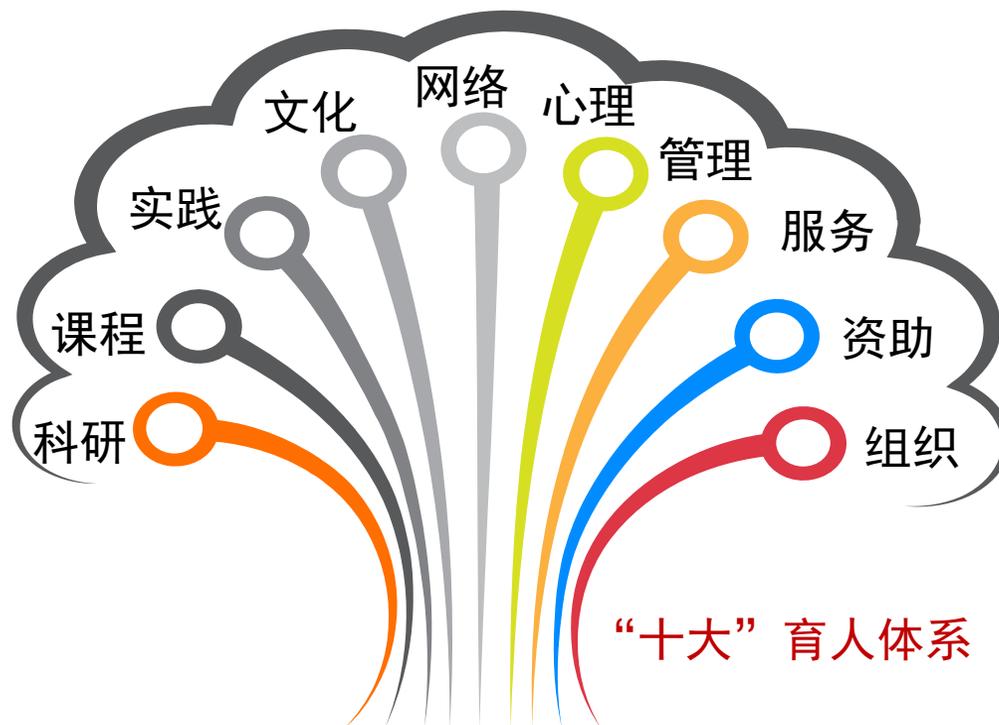
- ① 校园餐饮服务：第三方支付、在线订餐与送餐、供应链支持、大数据餐饮平台
- ② 智能化自助化消费：自动售货机、智能洗衣机、云打印机、智能便利店、无人超市、咖啡厅等新业态
- ③ 人工智能（人脸识别、行为分析）技术应用于校园餐饮、公寓服务、安全管理等领域
- ④ 校企合作共建互联网+信用校园金融服务
- ⑤ 基于物联网技术的智慧商贸模式，线上线下、校园商贸与快递业态结合的一站式服务新业态
- ⑥ 数字化、智能化校园学生公寓服务管理模式
- ⑦ 校园共享单车

二、几点思考和认识

(二) 一流大学和一流后勤的思考

3. 后勤的发展方向——新内涵

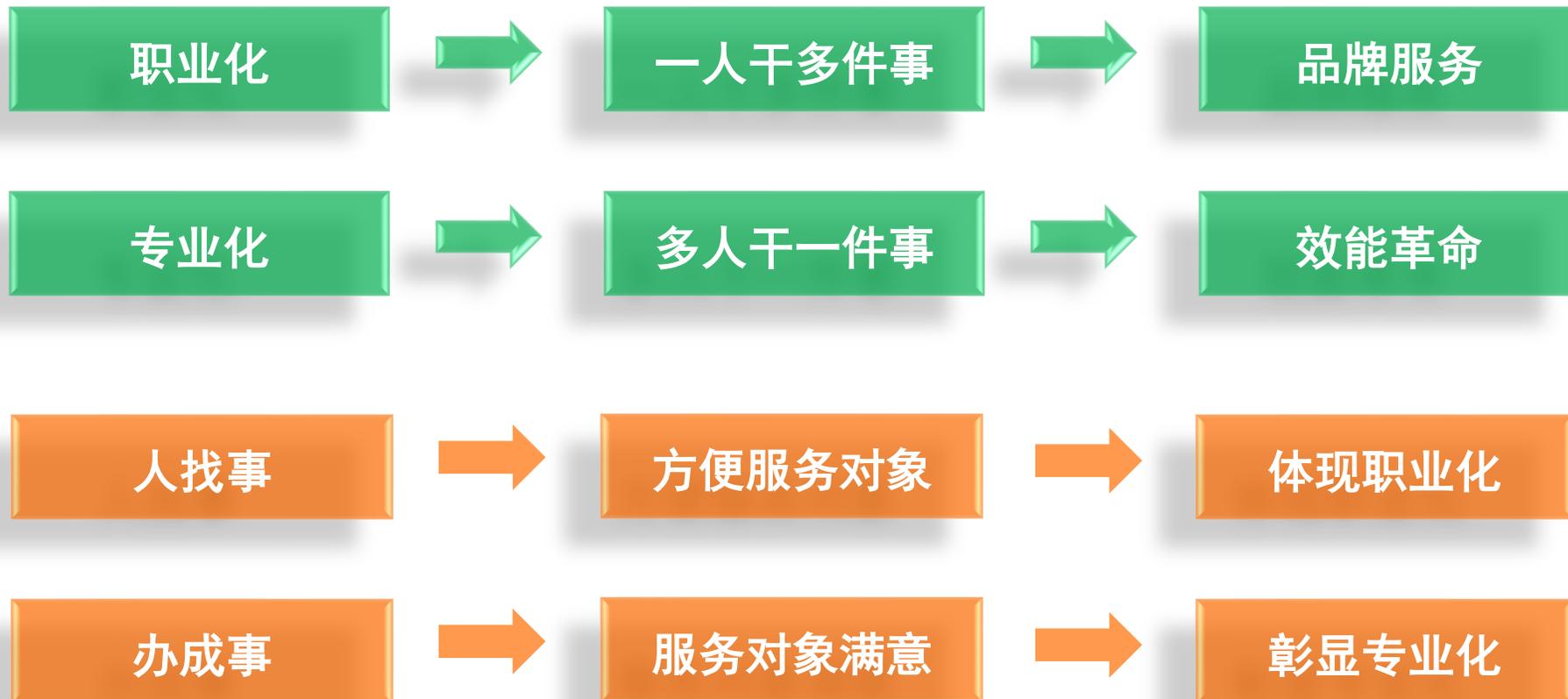
1. 构建“十大”育人体系（《高校思想政治工作质量提升工程实施纲要》）
2. 开展“三全育人”教育



二、几点思考和认识

(二) 一流大学和一流后勤的思考

3. 后勤的发展方向——新思路



二、几点思考和认识

(二) 一流大学和一流后勤的思考

3. 后勤的发展方向——新思路

职业化是：



二、几点思考和认识

(二) 一流大学和一流后勤的思考

3. 后勤的发展方向——新思路

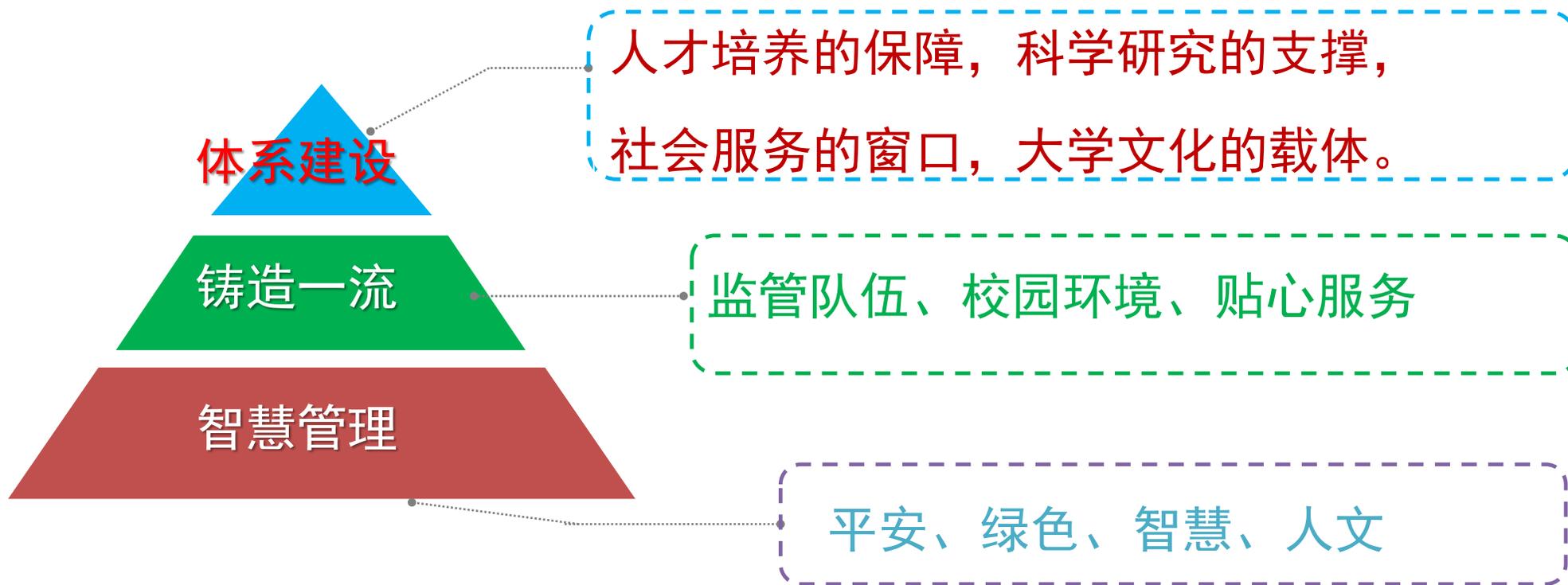
专业化是：



二、几点思考和认识

(三) 后勤管理的认识

1. 建设目标



二、几点思考和认识

(三) 后勤管理的认识

2. 体制机制

为了师生 方便师生 服务师生

- 多方配合
- 交叉联动
- 团队协作
- 和谐共赢

- 主动服务
- 主动对接
- 主动补位
- 主动解决



- 全员
- 全方位
- 全过程

- 了解需求
- 满足需要
- 超越期望

- 大团队、大服务
大效能、大机制

二、几点思考和认识

(三) 后勤管理的认识

3. 文化建设

加强后勤文化建设，培养**工匠精神**和**主动服务意识**，关注**服务细节**和**服务品质**的打磨提升。



二、几点思考和认识



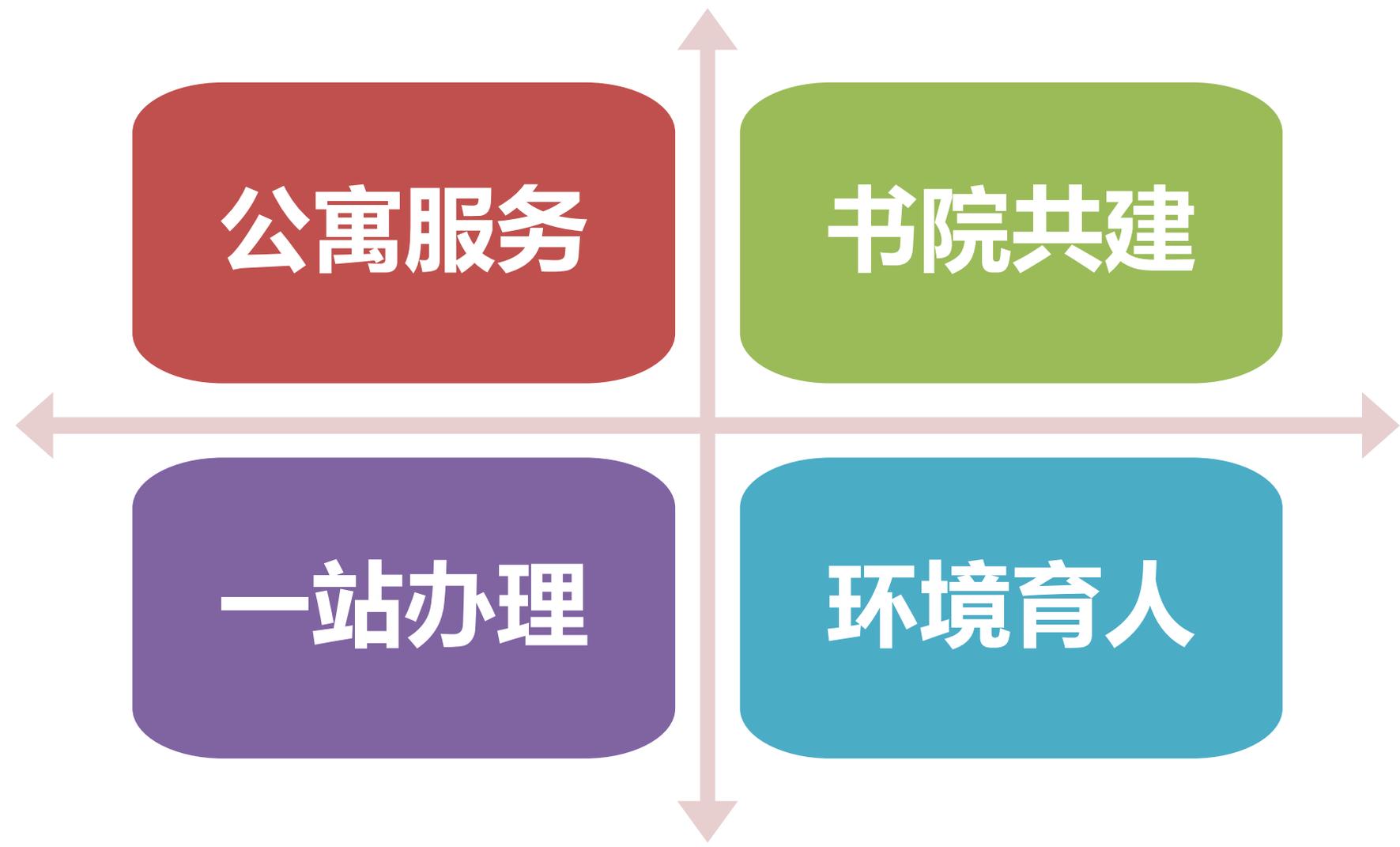
(三) 后勤管理的认识

4. 环境建设

高品位校园文化环境对陶冶学生情操、提升审美有重要意义，深厚文化底蕴和历史积淀更是一流大学的重要体现。

- 环境没有中性，或益或损，能激发创新，产生正能量；
- 教室及宿舍设计空间对学生学习有16%的影响；
- 技术应用的自主学习教学空间，也能帮助学习；
- 交叉融合设计空间、多功能的设施设置，有助于科学研究；
- 非正式可适应性开放空间，有助于师生交流；
- 学习、协作、休闲娱乐等场景打造，有助于开阔思维；
- 贴心、暖心的服务氛围，有助于师生心情愉悦的工作和学习。

三、公寓育人新模式



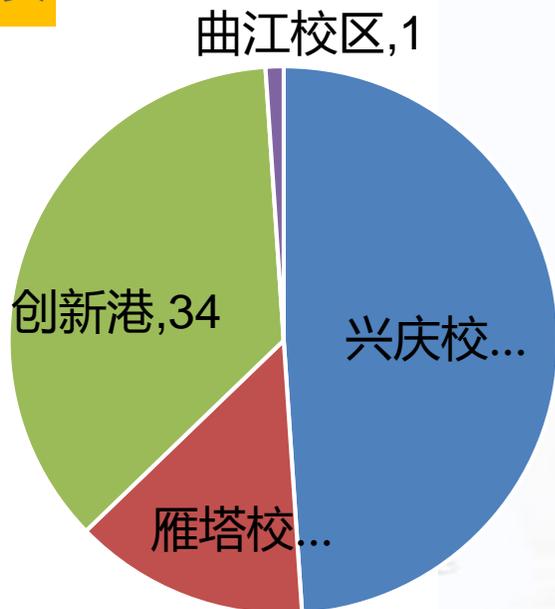
三、公寓育人新模式

(一) 学校公寓的基本情况

共有学生公寓94栋，约50436个床位，本科生4人/间，硕士、博士1~4人/间。

以兴庆校区为例：学生公寓46栋，其中自管20栋，服务外包26栋；省级高校标准化学生公寓 21栋，服务学生23000名。

公寓楼



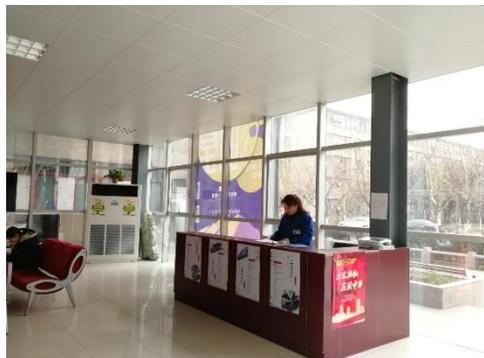
三、公寓育人新模式



西安交通大学
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY

(二) 公寓日常管理

- 每日24小时专人值守；
- 每日安全巡检；
- 每日四个时段迎送学生；
- 每日对楼内全面保洁；
- 每日对楼内设施巡查巡检，报修维修
- 日常提供针线盒、打气筒、医药盒、微波炉、擦鞋机等生活服务。



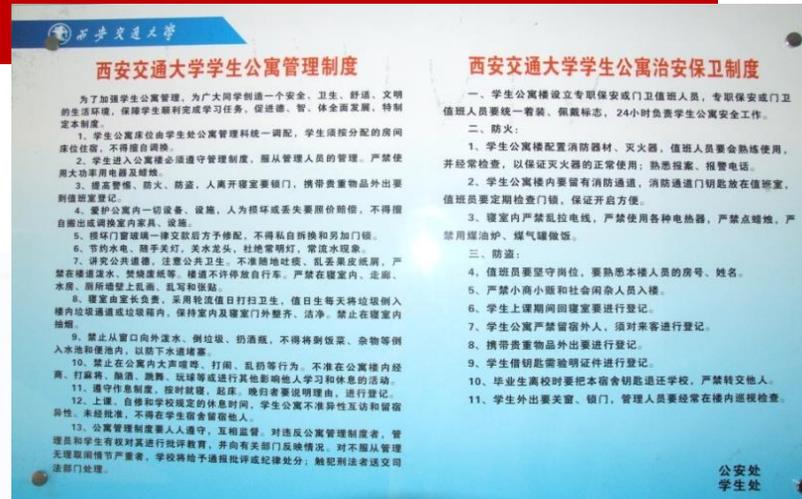
三、公寓育人新模式



(二) 公寓日常管理

1. 公寓管理制度化，规范化

- **记录完整，随时备查**，如：值班日志、来客记录、借钥匙、报修维修记录、安全巡查记录等；
- **制度上墙，表格化管理**，如：《管理员入楼检查登记表》、《安全通道门检查记录》、《学生寝室综合安全汇总表》，《消防器材月检查表》；



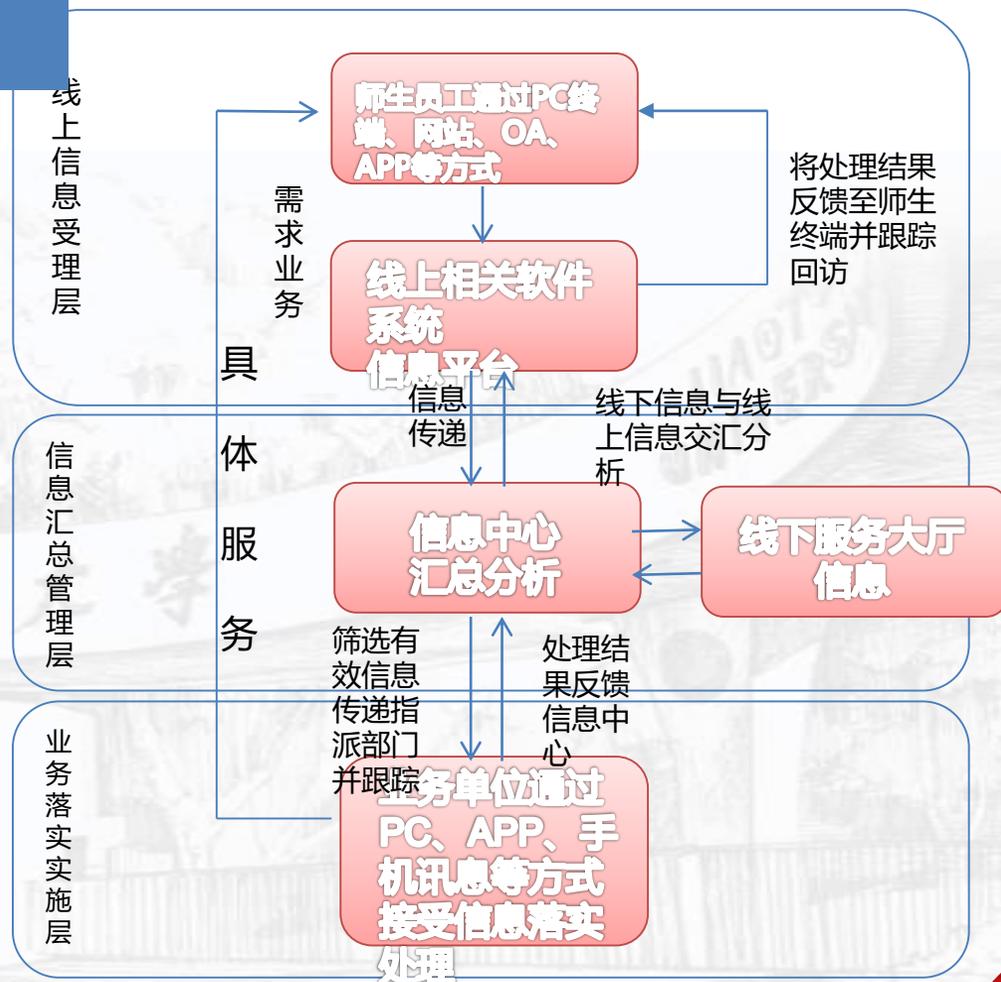
三、公寓育人新模式



(二) 公寓日常管理

1. 公寓管理制度化, 规范化

- 规范化服务, 如: 礼仪培训、服务规范要求
- 程序化管理, 如: 保洁程序、巡检程序、报修程序;



三、公寓育人新模式



(二) 公寓日常管理

2. 外包服务质量监管

外包服务公司管理：实行片区管理，执行周例会、月巡检、季考核，半年考评，全年总评的工作机制。

- **周例会**：及时协调、解决问题；
- **月巡检**：跟进问题，检查整改；
- **季考核**：服务质量阶段性考核，督促整改落实；
- **半年考评**：根据整改时限和整改效果，评价服务质量；
- **全年总评**：全面客观评价服务质量，优胜劣汰；

三、公寓育人新模式



(二) 公寓日常管理

3. 延伸服务

- 咖啡机、售货机及打印机 “三机” 进公寓；
- 洗衣房进公寓；
- 学生浴室进公寓；
- 桶装水配送；
- 空调租用业务
-

普遍受到学生的欢迎与好评。



三、公寓育人新模式



西安交通大学
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY

(三) 书院共建

2005

试行文治苑
(710人)



彭康书院



文治书院



宗濂书院



南洋书院

2006

建立彭康书院
(3405人)

2007

建立文治书院和
宗濂书院 (3892人)



仲英书院



崇实书院



励志书院



启德书院

2008

本科生全部纳入书院
(八大书院共17916人)

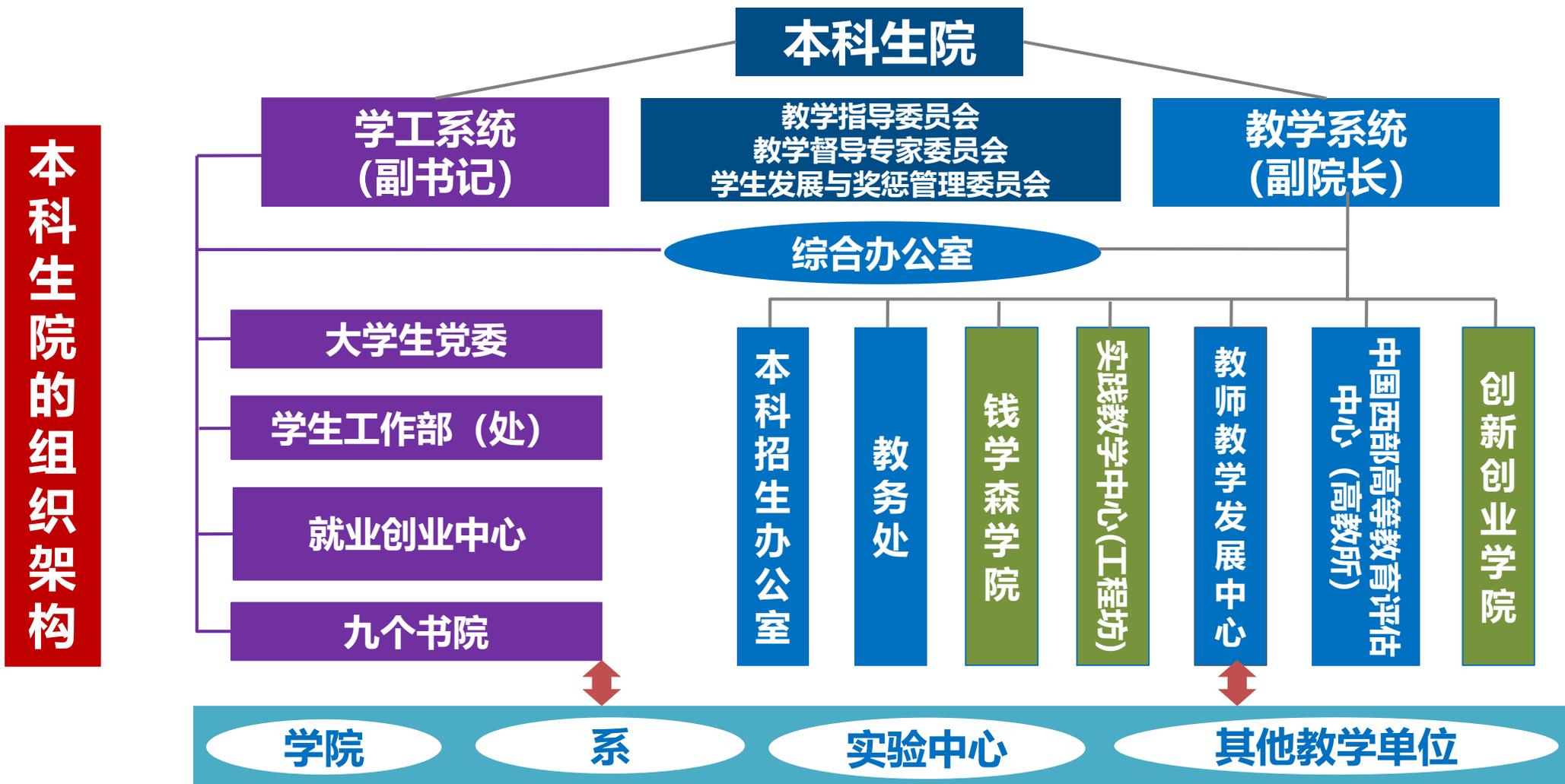
2016

建立钱学森书院 (着力拔尖人才培养)

三、公寓育人新模式



(三) 书院共建



三、公寓育人新模式



(三) 书院共建

1. 本科生院框架下的书院架构

横向协调：教书育人两套体系协调联动

纵向贯通：建立校-院-系三级责任体系



三、公寓育人新模式



西安交通大学
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY

(三) 书院共建

2. 多元融合的新校园



彭康书院



文治书院



仲英书院



南洋书院



宗濂书院



崇实书院



启德书院



西安交通大学勵志書院

勵志书院



多元利益上的
协调处理原则



相互尊重
宽厚包容
的群体心态

PART 02

PART 03

PART 01

人人参与的多元融合新群体
人人共享的多元化的新家园



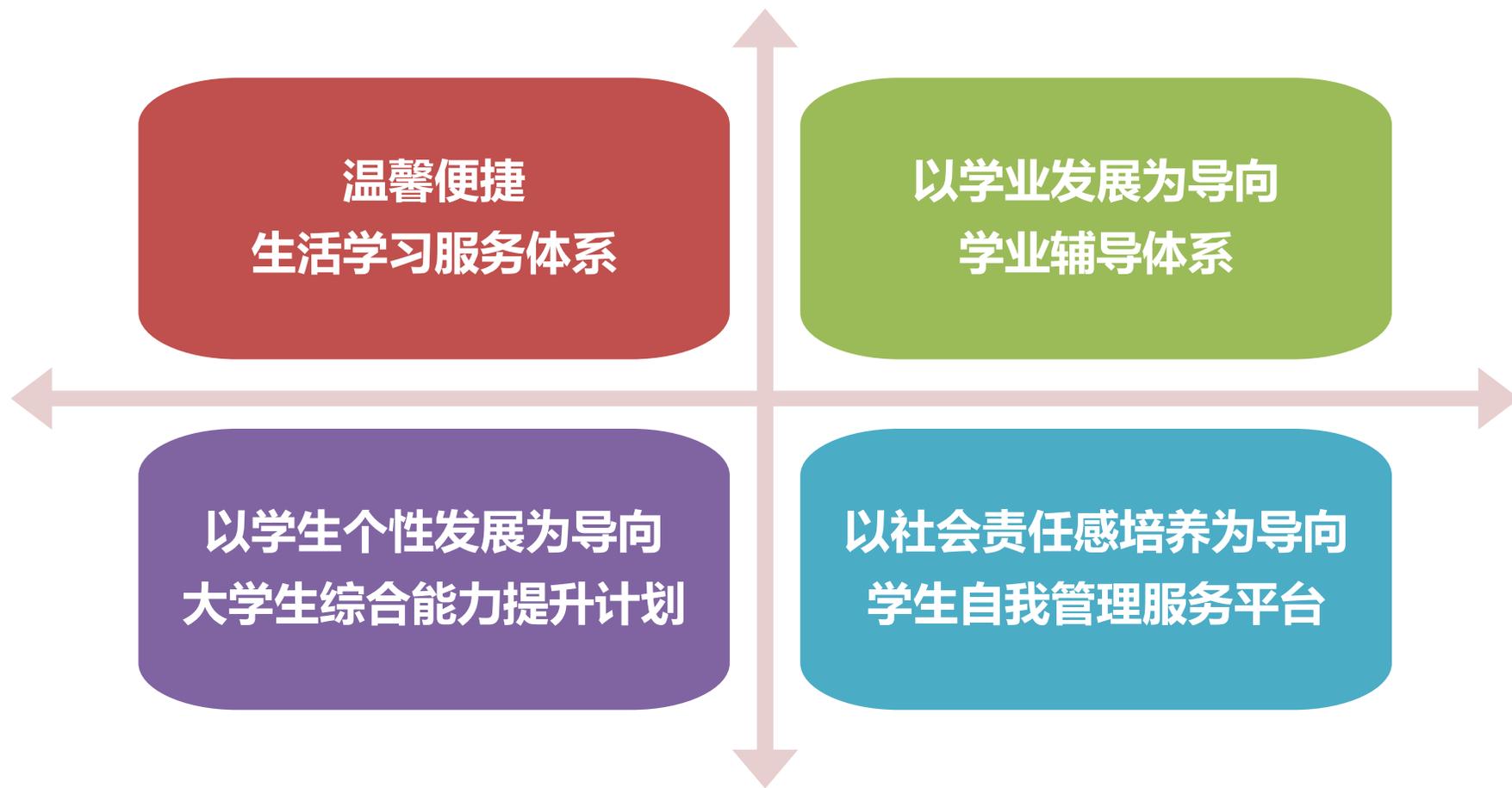
多元族群间的
协商沟通机制

三、公寓育人新模式



(三) 书院共建

3. 育人体系的四个主要内容



三、公寓育人新模式



(三) 书院共建

4. 四大育人品牌 之一：“知心工程”



- 2005.09 初步推行
- 2005.10 全面启动
- 2008.07 《知心工程：辅导员的基础工作》
- 2013.12 “知心工程” 书院平台建设
- 2014.01 大力推进“互联网+知心工程”
- 2014.08 建设学生综合事务管理系统
- 2015.01 推进辅导员公共微信建设

三、公寓育人新模式



(三) 书院共建

5. 四大育人品牌 之二：“大学生综合能力提升计划”

以课外8学分为抓手，以书院为平台协同学院

系统化内容

与第一课堂相衔接
相匹配、相补充、相融合

实践课程体系

系统化结构

八项能力
三个层次

批判性思维能力

中国文化素养

团队协作与组织管理能力

沟通表达能力

187家大型企事业单位
国际通识教育体系指标

学业与职业生涯规划能力

创业创新能力

全球视野

公民精神与道德推理能力

三、公寓育人新模式



(三) 书院共建

5. 四大育人品牌 之二：“大学生综合能力提升计划”

三个层次



- 以自我认知、社会认知、学业与职业生涯规划为核心
所有学生必须完成
- 以综合技能提升、领导力培养与素质拓展等为主
学生自选参加完成
- 以境外高校访学、自主实践和科技竞赛为内容
学生自我提高

三、公寓育人新模式



(三) 书院共建

5. 四大育人品牌 之二：“大学生综合能力提升计划”

提升能力	开设课程
表达能力	不一样的口才、妙语达人训练营、微记录生活实践、分享·慧、当众讲话的艺术等
中国文化素养	吟诵之美、“长安古意”传统文化研习营、国学暑期学校等
批判性思维能力	文明与辨思、细数历史的年轮、“追寻历史的轨迹”夏令营、“My first paper”我的第一份科研报告等
职业生涯规划	大学生职业规划与就业指导、就业的秘密、人生与职业规划、我的大学生活、开放性成长、等
领导力	精英团校、未来领袖训练营、菁英培训营、城市生存训练等
公民责任意识	社会实践、环境挑战、《感知父母恩、报答社会情》、大学生社会实践训练营、朋辈训练营等
广泛兴趣	社会实践、梦的解析、心灵驿站、时光中的历史、红酒之旅、光与影、蒲公英讲堂等
国际视野	志愿体验与责任奠基训练营、成长中的女性-女性教育工作坊、可口可乐先锋队、“启程新丝路”社会实践等

三、公寓育人新模式



(三) 书院共建

6. 四大育人品牌 之三：大学生学业辅导体系



三、公寓育人新模式



西安交通大学
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY

(三) 书院共建

7. 四大育人品牌 之四：新生养成教育体系

目标：

第一学期：中学生-大学生

大学适应期的转变

第二学期：学业规划

明确学习目标

激发学习动力

新生养成教育
实践课程体系
(必修2个学分)

内容：交大文化与精神、专家学科报告
杰出校友励志成才事迹、学生标兵榜样教育
学业及职业生涯规划

已在2014级-2016级三级新生中实施

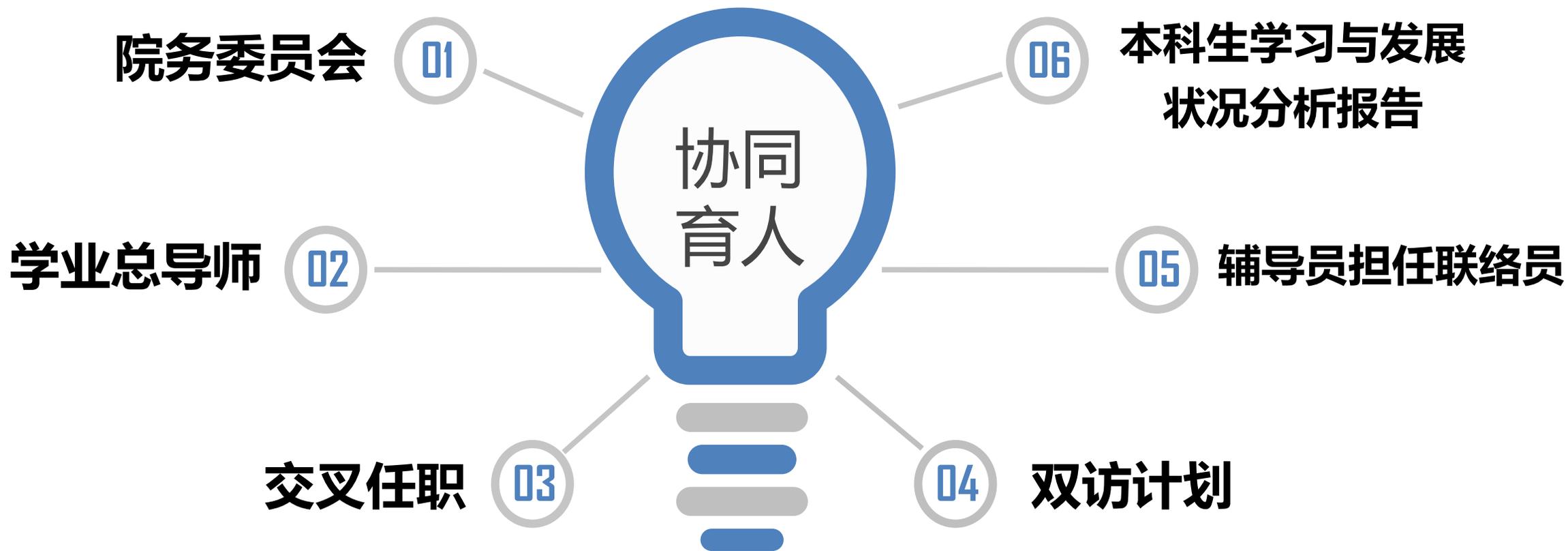
总体满意率达**88.4%**

三、公寓育人新模式



(三) 书院共建

8. 双院制协同育人 共同交流机制



三、公寓育人新模式

(四) 一站式综合服务大厅

1. 学生事务大厅

- 入驻单位**8个**，服务窗口**21个**，
- 业务**185项**，可**一次性办结158项**



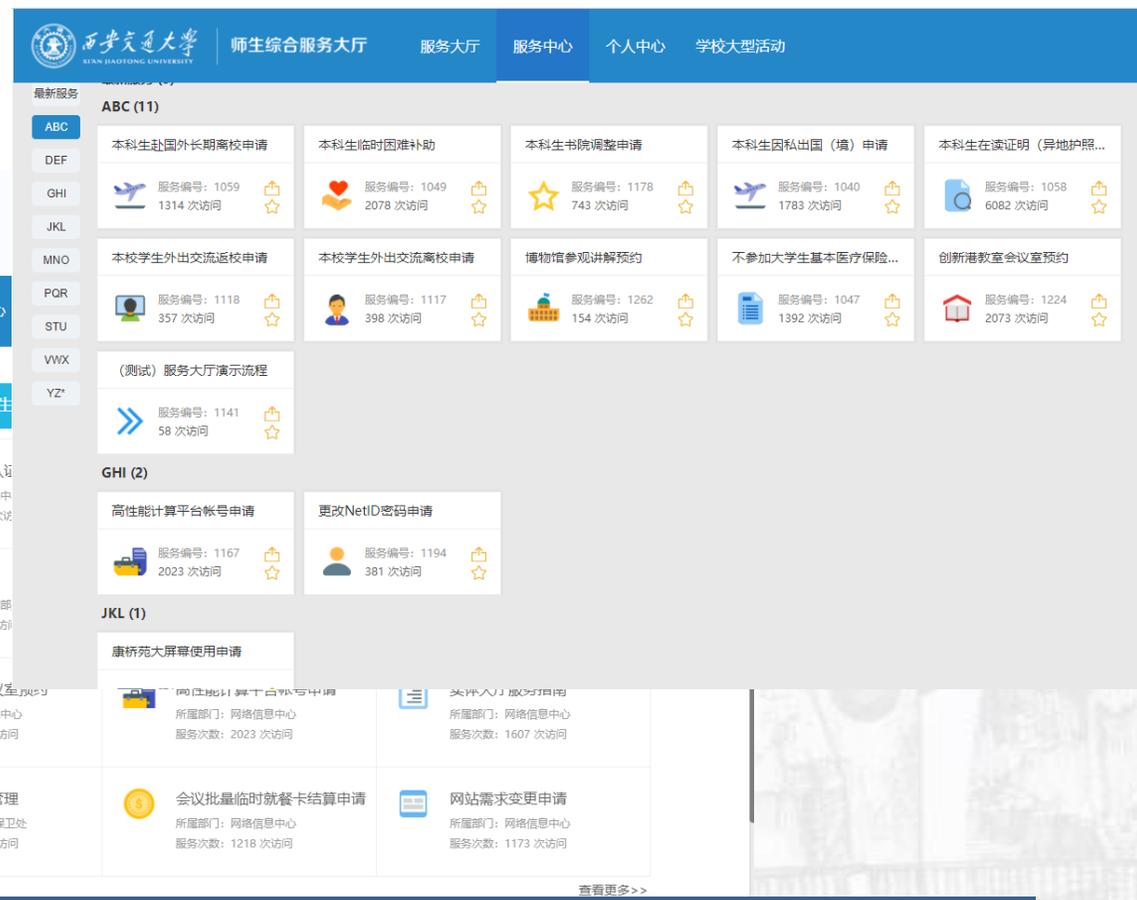
三、公寓育人新模式

(四) 一站式综合服务大厅

2. 网上综合服务大厅

教职工服务：52项

学生服务：27项



19年9月1日至12月1日，访问总数13.23万人次，办理业务总数12.83万人次，发起业务数1588次，办结数1202次，办结率76%。

三、公寓育人新模式



西安交通大学
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY

(四) 一站式综合服务大厅

3. 创新港综合服务大厅

入驻单位：11个

服务窗口：15个

提供服务：100项



4个“一”：

线下只进一扇门,线上只上一个网
热线电话一个号,办理业务跑一次



四、创新港公寓管理



(一) 创新港基本情况

- 位于西咸新区沣西新城渭河南岸，距离兴庆校区30km；
- 毗邻新西宝高速公路，地铁五号线直达，交通便利；
- 总占地5100亩，科教板块2100亩，总投资229.7亿元，总建筑面积360万m²，共5个科研巨构，48个建筑单体。



四、创新港公寓管理



西安交通大学
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY

(一) 创新港基本情况



总体定位：

- 中深层无干扰地热能供暖
- 空中花园
- 海绵校园
- 5G校园

- 国家使命担当
- 全球科教高地
- 服务陕西引擎
- 创新驱动平台
- 智慧学镇示范

四、创新港公寓管理



(二) 创新港基本情况

- **理念：**现代田园城市 + 国际前沿“学镇”
- **建设：**校区、园区、社区的创新体
技术与服务的结合体
科技与产业的融合体
- **打造：**21世纪大学新形态；无围墙、开放式的校园



四、创新港公寓管理



西安交通大学
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY

(三) 创新港后勤管理模式

管理运行模式：服务外包、专业监管、师生评价、优胜劣汰

规范化：服务规范、监督到位、高效运行

市场化：购买社会服务、行业自律管理、市场机制运行、职能部门监管

国际化：个性化需求、人性化服务

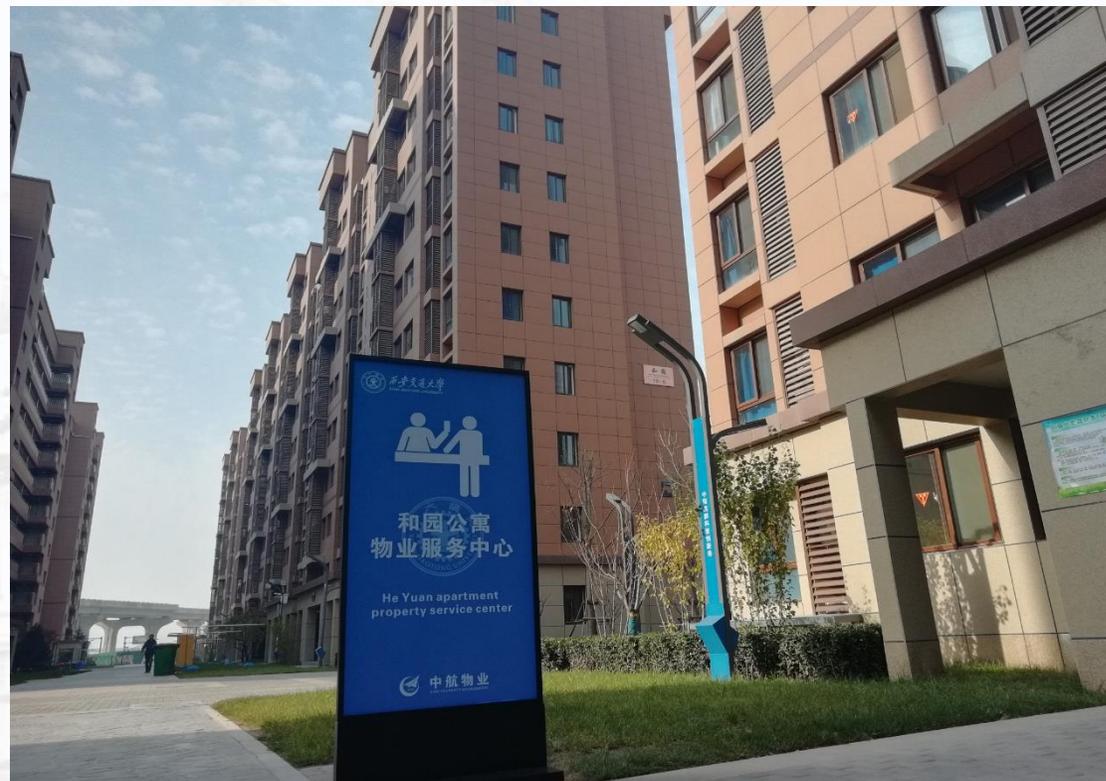


四、创新港公寓管理

(四) 创新港公寓简介



楼型：单元公寓，配有电梯；



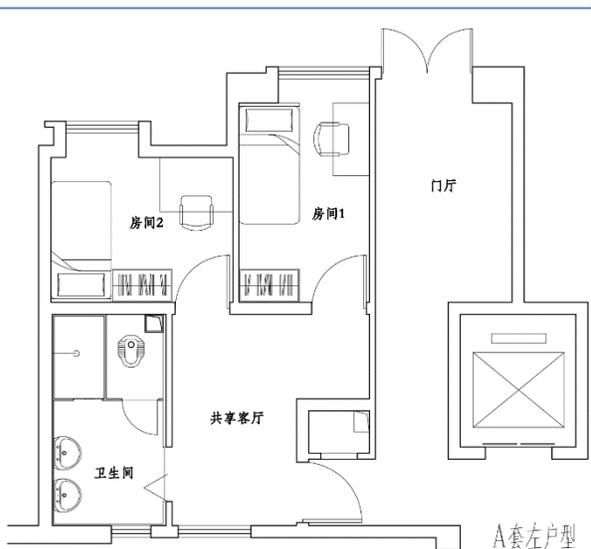
四、创新港公寓管理



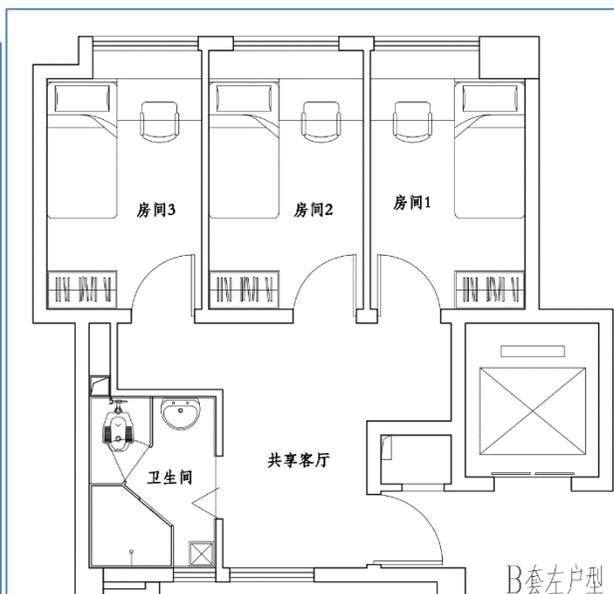
西安交通大学
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY

(四) 创新港公寓简介

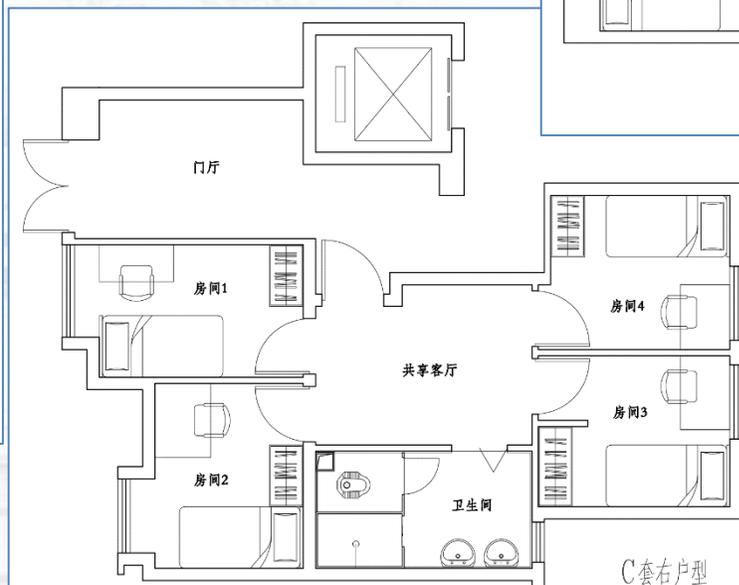
户型：2室1厅—5室1厅, (16个户型)



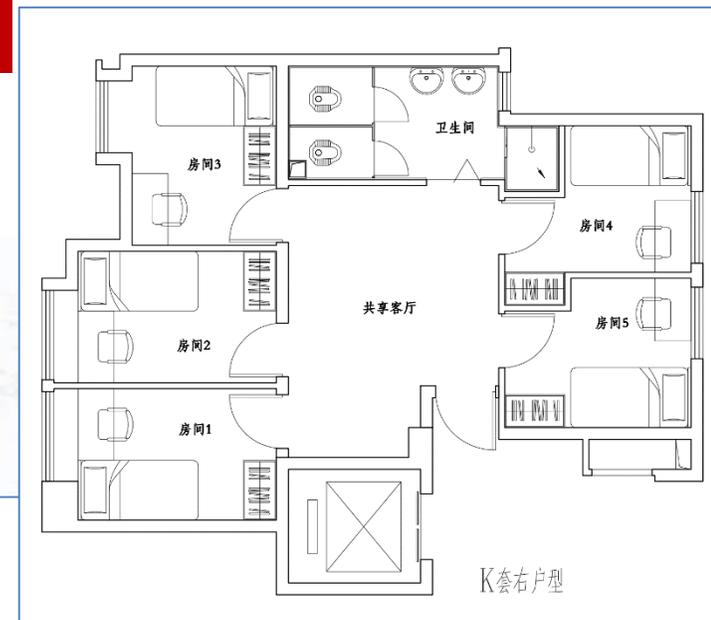
2室1厅



3室1厅



4室1厅



5室1厅

四、创新港公寓管理

(四) 创新港公寓简介

户型：单人单间，独立空调，地辐
热采暖，独立卫生间，淋浴间；



四、创新港公寓管理

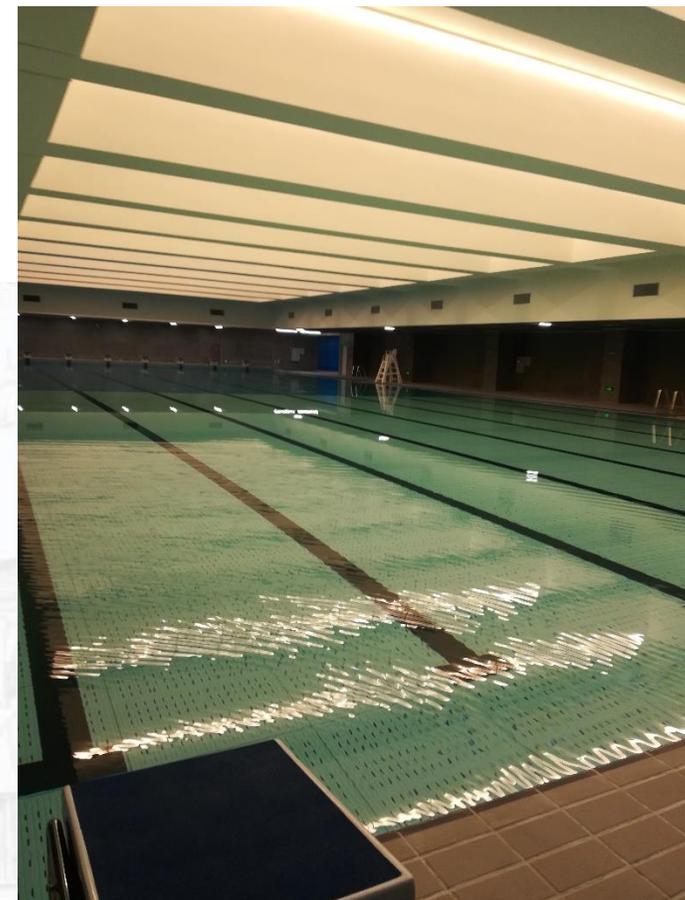
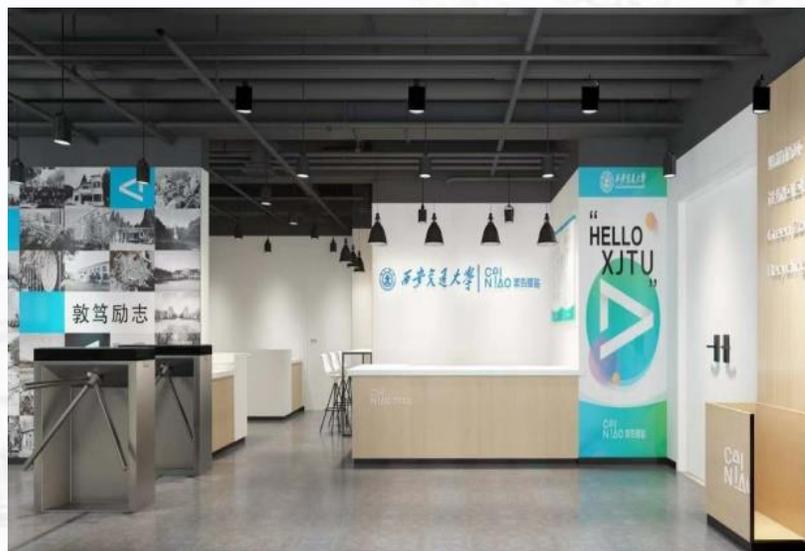
(四) 创新港公寓简介



网络: 有线、无线WiFi, 5G信号接入



生活: 洗衣房、菜鸟驿站、健身房

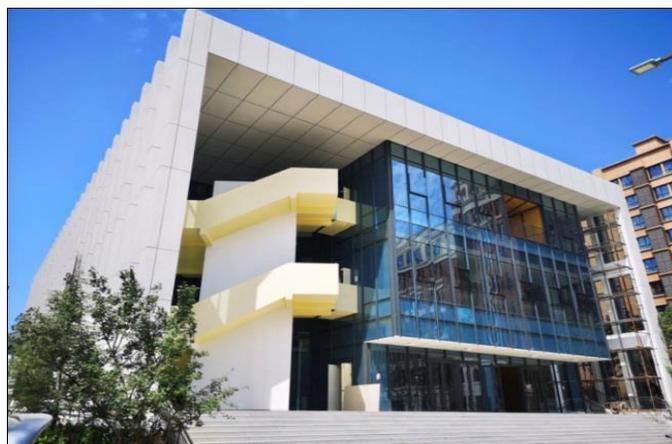


四、创新港公寓管理

(五) 公寓、餐饮、阅览、交流、休闲一体化



A区餐厅 和鸣苑



B区餐厅 惠风苑



C区餐厅 朗清苑



四、创新港公寓管理



(六) 公寓管理



- 水电管理：户内公共区域统一计量，住户分摊；
 寝室内单独计量，“定额补贴，超额自付”；
- 党建进公寓：两户党员建立党小组，开展学习帮扶；
- 公寓园区设立**心理辅导站**；
- 建立**户长制**和**单元长**责任制度；
- 创建“**文明示范户**”、“**文明示范单元**”；
 （文明示范户每人**免缴1个月**住宿费，文明示范单元每人**免缴半年**住宿费）
- 评选**节水先进户**和**节电先进个人**；
- 传扬“爱国主义、集体主义、英雄主义、乐观主义”精神；
- 开展义务劳动和志愿服务，美化环境卫生。

西安交通大学文件

西交研（2019）81号

关于印发《西安交通大学创新港学生公寓服务与管理办法》的通知

各院、处及有关单位：

《西安交通大学创新港学生公寓服务与管理办法》已经2019年6月4日校党委常委会议审议通过，现予印发，自2019年7月1日起施行。

西安交通大学
2019年6月11日

（此件主动公开）



结束语



西安交通大学
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY

公寓是学生的生活家园，我们一定要融合创新，构建多方联动的育人共同体，为学生营造一个和谐、美好的人文环境，使同学们的生活更加丰富多彩，不断适应新时代赋予高等教育的新要求。



西安交通大学
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY



西安交通大学
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY



不对之处批评指正

谢谢大家!

2

0

1

9