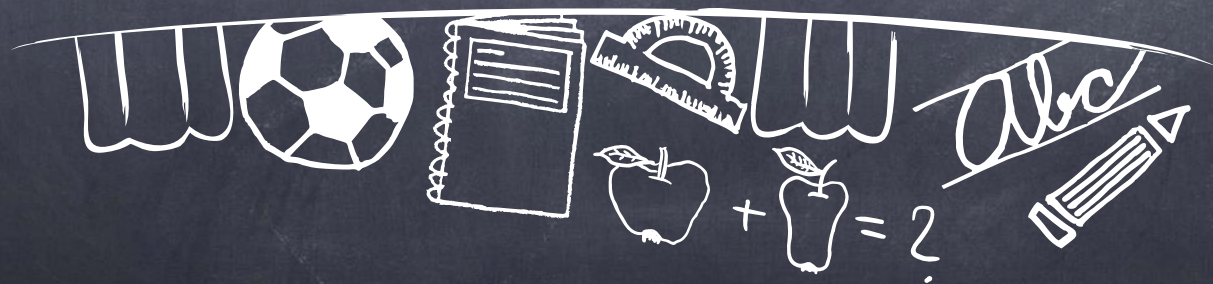




ARAMARK EDUCATIONAL MARKETING IFM STANDARDIZED SYSTEM BRIEFING

IFM

爱玛客教育市场（综合设施物业管理）标准化体系简介





aramark 爱玛客是一家什么样的公司？

全球最大的专业综合设施管理服务公司之一，致力于为全球物业管理领域提供一体化专业解决方案的国际领先服务公司。

在全球教育市场、医疗市场、工商业市场等提供专业综合设施物业管理外包服务，成为行业服务标准的主要制定者。

我们的使命？

送达美好体验，丰富和滋养人们的生活

WE DREAM. WE DO.

199 Aramark

ARMK \$35.85

财富 FORTUNE

PREVIOUS RANK	REVENUES (\$M)	REV CHANGE	PROFITS (\$M)	PROFIT CHANGE	ASSETS (\$M)	EMPLOYEES	MARK VALUE AS OF 2014 Q4	MORNING CONSULT BRAND INDEX
207	\$14,329	-3.4%	\$236	58.4%	\$10,224	216,500	\$8,012	B

COMPANY INFO

The company provides uniform, food and facilities services to establishments like schools, prisons and workplaces.

CEO	Eric J. Foss
Sector	Business Services
Industry	Diversified Outsourcing Services
HQ Location	Philadelphia, PA
Website	http://www.aramark.com
Years on Fortune 500 List	22
Employees	216,500

markonline

ARAMARK NEWS. ACROSS THE BUSINESS AND AROUND THE WORLD.

190	AES公司(AES)	14,963	306
191	CarMax公司(CarMax)	14,873.6	597.4
192	国民油井华高公司(National Oilwell Varco)	14,757	-769
193	NRG Energy公司(NRG Energy)	14,674	-6,382
194	Western Digital公司(Western Digital)	14,572	1,465
195	万豪国际(Marriott International)	14,486	859
196	欧迪办公(Office Depot)	14,485	8
197	Nordstrom公司(Nordstrom)	14,437	600
198	金德尔 - 摩根(Kinder Morgan)	14,403	253
199	爱玛客公司(Aramark)	14,329.1	235.9
200	DaVita公司(DaVita HealthCare Partners)	14,209.7	269.7



aramark



ARAMARK FACILITIES SERVICES

爱玛客设施服务

Global Capabilities

全球业务能力

Headquarters: Philadelphia, PA

Number of Olympics : **16**

Serving more than **15** million people daily
at more than **500,000** locations

总部：美国费城
服务16次奥运会会议
每天在超过50万个点为超过1500万的人提供服务



270,000

ARAMARK EMPLOYEES
全球超过27万名员工

+10,000

CLIENTS
全球上万名客户



20+

COUNTRIES
服务超过20个国家

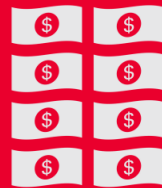


1,925M

SQUARE FEET
服务面积19亿多平方英尺

\$14.8B

REVENUE
营业额148亿美金



REWARDS FROM INTERNATIONAL

国际荣誉



Aramark Named as “World’s Most Admired Companies” for 2017 by Fortune magazine and vaulted to #1
爱玛客在美国《财富》杂志评选的“2017年世界最受尊敬公司”中排名第一



Aramark Named As A 2015 World's Most Ethical Company By The Ethisphere Institute For The Fifth Time
爱玛客第五次被评选2015全球最具道德典范企业



Aramark Receives Top Marks in 2017 Corporate Equality Index Company Earns 100% on Human Rights Campaign Foundation's Thirteenth Annual Scorecard on LGBT Workplace Equality
爱玛客在人权运动基金会举办的2017年关于种族歧视是否得到公证待遇的调查中得到了100%的好评



Aramark Named a Top 50 Employer for People with Disabilities by CAREERS & the disABLED Magazine
荣登《CAREERS & the disABLED》杂志的 2015 年“最佳雇主 50 强”排行榜。



Aramark Named to 2016 Best Companies For Diversity List by BLACK ENTERPRISE.
费城,宾夕法尼亚州(2016年11月9日)——爱玛客被美国黑人企业杂志杂志列入“2016年最佳多元化公司”



Philadelphia, PA (May 26, 2016) – Aramark was named to LATINO Magazine's "LATINO 100," an annual listing that spotlights companies providing the most viable business opportunities for U.S. Latinos.费城,宾夕法尼亚州(2016年5月26日)——爱玛客被LATINO杂志评为“Latino 100”,这个名单会每年选出一些公司推荐给在美的拉美裔人提供商机。



National Business Group on Health Honors 65 U.S. Employers With “Best Employers for Healthy Lifestyles®” Awards
被美国国家商业团体授予荣誉“最佳雇主”奖

ISSA has awarded Aramark’s higher education division the CIMS Certification and CIMSGreen Building (CIMS-GB) Certification with Honors. Certification validates our commitment to quality and customer satisfaction. We are proud to be the first company in the higher education market to receive both CIMS and CIMS-GB Certification with Honors from ISSA.

爱玛客在高等教育市场上全美首家被美国国际清洁卫生协会授予清洁行业管理标准认证(CIMS)及清洁行业绿色建筑管理标准认证(CIMS-GB)。



GLOBAL BUSINESS CAPABILITY 全球业务能力



全球业务能力

来自21个国家的270000名员工不懈努力的为爱玛客的客户和消费者提供世界级的体验

爱玛客设施管理（物业管理）



（餐饮及零点配送）

零售餐饮，自助服务咖啡机和自助售货机
会议和住宿管理



（设备设施管理）安保和办公室服务
运作&维护



（制服供应及管理）

制服和纺织品租赁、职业装设计和售卖
公共安全设备



市场细分介绍



（医疗保健）

超过2千家医院和
老年人生活小区



（教育）

近2500所K-12学校，
大学宿舍



（工商业）

工商业上千家企业场所，超
过50家会议中心



（运动&娱乐）

超过400个体育场所，国
家公园和市政大厅



（公共安全&监管）

47000所公共安全场所，包含
500处监管设施



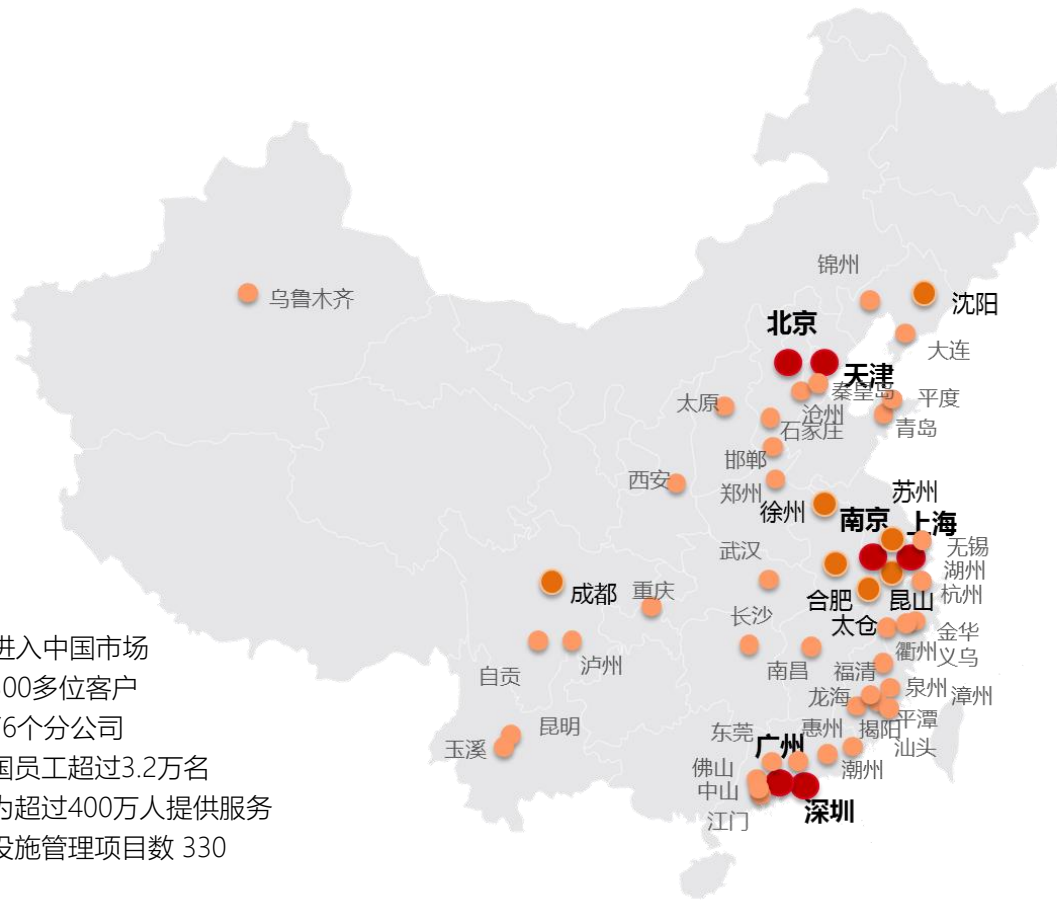


CHINA BUSINESS | 中国业务覆盖



1998进入中国市场
超过300多位客户
全国76个分公司
全中国员工超过3.2万名
每天为超过400万人提供服务
综合设施管理项目数 330

服务密集分布区域：北上广，珠江三角，长江三角，渤海周边





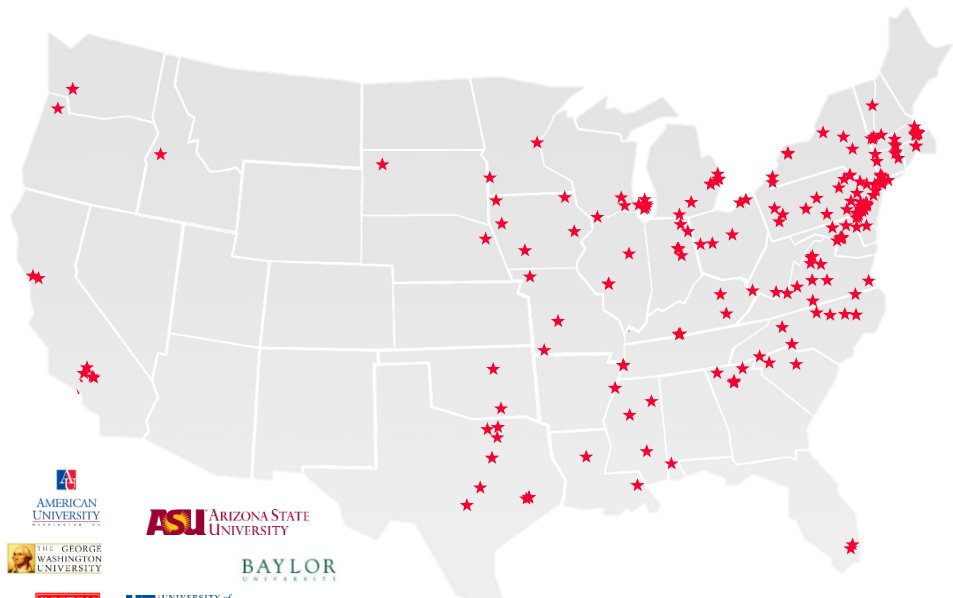
ARAMARK IN THE NORTH AMERICAN EDUCATION MARKET

爱玛客在北美教育市场实践

WE DREAM. WE DO.

GLOBAL FIRST BRAND FOR CAMPUS FACILITY MANAGEMENT

全球一流校园物业管理



420所高校（配餐+设施）
2500所K-12，
与超过500个区域院校有战略合作协议
超过60年的服务历史经验

2017年USnews 美国大学综合排名

— 1 —

普林斯顿大学
Princeton University



— 6 —

斯坦福大学
Stanford University



— 2 —

哈佛大学
Harvard University



— 7 —

麻省理工学院 (MIT)
Massachusetts Institute of Technology (MIT)



— 3 —

芝加哥大学
The University of Chicago



— 8 —

杜克大学
Duke University



— 4 —

耶鲁大学
Yale University



— 9 —

宾夕法尼亚大学
University of Pennsylvania



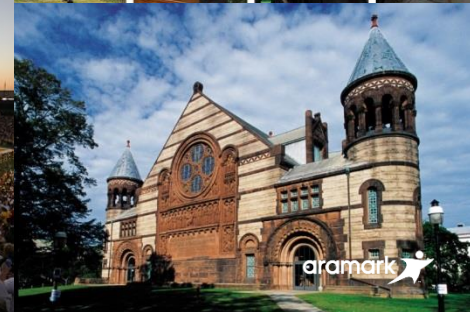
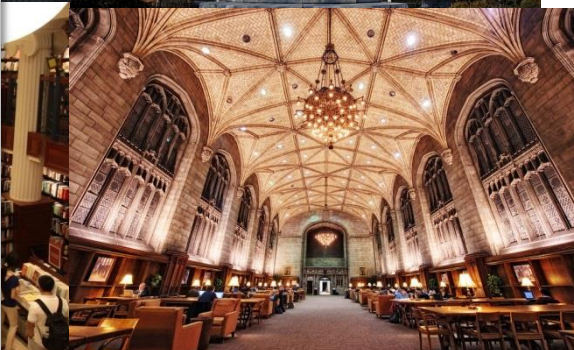
— 5 —

哥伦比亚大学
Columbia University



— 10 —

约翰霍普金斯大学 (JHU)
Johns Hopkins University (JHU)



EDUCATIONAL COMPREHENSIVE IFM SOLUTION

教育市场一体化解决方案

- + TMA综合管理平台
- + QPE & COE
- + KRONOS人工效能管理系统
- + SCM供应链资源整合
- + PVI第三方评定

MANAGEMENT SYSTEM 管理体系

PROFESSIONAL SYSTEM 专业体系

- + 标准测量体系
- + 维护保养平衡基准
- + 全生命周期管理

- + 一线员工培训体系
- + GM101 经理培训
- + GM201 运作经理培训

TALENT DEVELOPMENT SYSTEM 人才发展体系

爱玛客标准化服务体系充分渗透于**管理体系**，**专业体系**及**人才发展体系**三大模块；实现与您校园共同构建起的**战略联盟目标**

致力于校园环境发展

- 提高学习生活环境质量及体验，响应需求
- 加强学生生活规划

优化资源

- 优化校园现有资源
- 确保校园设施中服务质量及效能

提升文化

- 注重员工培养
- 推进校园品牌
- 创造活力/多元化文化

提升师生体验

- 校园重整计划—关注于师生的体验，并对于现有及新增校园设施的重整

COMPREHENSIVE EDUCATION SOLUTION

爱玛客提供教育市场全方位解决方案

爱玛客的卓越服务致力于通过改善您的环境提高生产力，从而优化校园运营的每个角落

Dormitory Management

不同类型宿舍环境清洁；宿舍舍协助管理；秩序维护；消防管理；设施设备维修维护；信息管理

Library Management

图书馆借阅管理；会议及活动支持；环境清洁；恒温恒湿馆藏设备管理

Laboratory Management

设备设施日常维修维护；小型工程改造

Functional Space Management

校园场地预订管理；场地布置与恢复；场地空间信息管理；场地租赁管理；场地资产管理

Security Management

人物车进出控制；校园秩序维护

Admin Support

校园车队管理；会议及活动组织与支持；礼仪、礼宾、仪仗团队服务

Facility Operation and Maintenance

日常维护维修管理；预防性维护管理；小型工程改造与施工管理

Energy Management

节能改造方案设计与落地执行；能耗监控

School Bus Management

车辆调配；车辆清洁；车辆养护与维修；停车场管理

Grounding Service

室内外园林景观设计与种植与养护；季节性绿植调配；节日性绿植装饰；景观生物养护

Food Service

全新的档口主题设计、供餐种类丰富多彩、健康美食、营养菜单设计季节性美食节促销、食品安全控制

Custodial Service

校园定制清洁方案；空间地面不同类型清洁服务；智能平台工单管控成本

EDUCATIONAL COMPREHENSIVE IFM PLATFORM

TMA综合管理平台



ARAMARK CCMS BY TMA SYSTEMS
爱玛客TMA综合管理平台



IFM Solution



- O&M
- Small-scale reconstruction
- Energy Management
- Professional Maintenance (Vendor Pool)
- FM Budget Control
- Space Management

Hard Service

Food Service



Dining



Coffee Shop

Soft Service

Custodial

Quantum Leap

Space Care

Touchless Care

Floor Care

Blue Cleaning

Micro Fiber

Landscaping

Comprehensive

Dormitory

Security

Administrative

Life Space

WebTMA

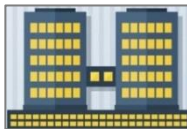
Customer Service Center(or CCMS)



EDUCATIONAL COMPREHENSIVE IFM PLATFORM

TMA综合管理平台

TMA管理
运行所需
输入数据



空间数据
设备数据
清洁数据



人员数据
人工成本



物料库存
物料成本



服务标准
服务程序
时间标准

TMA管理
运行程序



客户服务
请求

系统中运行
各服务程序



CSC管理服
务请求及工
单



环境清洁CM/PM
工程设备CM/PM
活动与会议支持CM/PM
秩序维护工作CM/PM
门禁与钥匙数据库管理
车辆数据库管理
库存/合同/供应商管理
校园资产数据库管理
能源管理
人员培训数据库

MobileTMA完成
工单及反馈信息



TMA管理
运行输出
结果



- 1) 各服务模块数据分析及汇总报告 约600项
- 2) 实现现场各服务的标准化管理
- 3) 教育市场项目运行成本统计
人+财+物成本=项目总成本
- 4) 建立高教市场测量基础和爱玛客服务标准

通过TMA在高校项目的运行，达到以TMA为中心，集中管理、标准化管理项目各项服务的目的，最终建立爱玛客在教育市场的统一管理模式和服务标准。

QPE-QUALITY PERFORMANCE EVALUTION & COE

QPE & COE

ARAMARK COE | 100+ TECHNICAL PROFESSIONALS WITH EXPERTISE
爱玛客美国COE | 超过100多名专业技术专家



CHINA COE | EXCELLENT TECHNICAL TEAM & IMPORTER
中国COE | 卓越技术专家及先进技术引入者



COE CENTER OF EXCELLENCE TEAM FUNCTIONS | 卓越运营团队功能

SOLUTIONS AND GROWTH TEAM 方案策划及团队成长		PROGRAM DEVELOPMENT TEAM 程序开发团队	
 PROGRAM DEVELOPMENT TEAM 程序开发团队	CLIENT SOLUTIONS SUPPORT 客户方案支持 - Commercial & retention support - 商务及客户保留支持 - Commercial: Site survey, costing, program design - 商务: 项目测量, 核算, 项目设计		PERFORMANCE & PRODUCTIVITY 绩效及生产力 - Metrics, analysis & insights - 衡量标准, 分析及洞察 - Business Intelligence tool - 业务智能工具 - Labor productivity - 人工效能
	INNOVATION AND DEVELOPMENT 创新及开发 - Program and operating standards - 程序及运作标准 - Systems and tools development - 系统及工具开发		PARTNERSHIPS & PURCHASING 绩效及生产力 - Strategic partnership strategy - 战略合作伙伴关系 - Purchasing strategy & standards - 采购策略及标准 - Pricing standards - 定价标准
	EXPERTISE & TRAINING 专业技术技能及培训 - Training content development - 培训内容开发 - Training delivery - 培训落实与贯彻		ENGINEERING & ASSET SOLUTIONS (EAS) 工程资产方案 - Integration of ES and AS - 工程及资产管理集成 - Facilities brand differentiation - 设施设备品牌差异化
EAST & WEST FIELD OPX TEAM 东西部区域OPX团队			
	FIELD OPX SUPPORT 区域性支持 - Program & ASE implementation - 程序及评估执行 - Operational support & gap closure - 运作支持及差异闭环		STARTUP SUPPORT 项目启动支持 - Program & system deployment and training - 项目系统开发与培训 - Inventory & cleaning schedule development - 库存及清洁进度规划



COE Development卓越研发

Subject Matter Experts专项主题专家

Field Tested教育领域可复制化经验

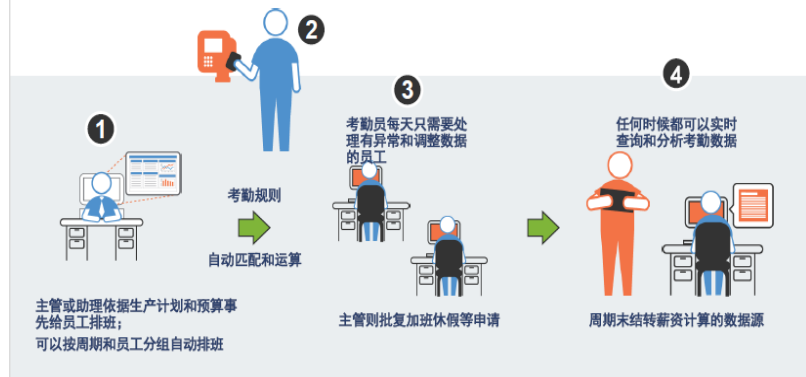


爱玛客助您打造中国高校高品质IFM



- + 时间考勤
- + 排班优化
- + 缺勤管理
- + 劳动力分析

KRONOS自动实时的考勤管理流程



劳动力管理最佳实践

计划: 预测需求并定义工作量

联系成本和营收
自动参考历史数据
获取预算和需求
定义工时标准



部署: 根据技能、可分配时间、
加班时间等指派最理想的劳动力

集中所有数据和视图
将工作任务生成计划
自动合规性检验

分析: 评估劳动力及工作量
大结果, 并找出改善、提升到空间

衡量劳动力的模型
更好的理解工时和效率
快速调整, 持续优化

使组织的各个部分保持敏捷

执行: 对劳动力和工作量的变化做出响应

自动从终端获取数据
实时将数据传送给经理
对临时变更快速调整

Manager Performance

A horizontal timeline illustrating the survey process from September 29 to November 11. The timeline is a black line with dots representing key dates. Above the line, red text labels specific actions and communications. Below the line, black text labels other events and dates.

Date	Event / Communication
9/29	BU or Country President informational communication to entire Business Unit or Country about the survey process
10/2	Relationship Owner E-mail: Materials, tools, role expectations, talking points & timeline
10/7	Client E-mail: Survey awareness
10/8	Relationship Owner E-mail: Link to Bounce Back Report
10/21	Client E-mail: Survey Invitation
10/22	Relationship Owner E-mail: List of Invites + Link to Reports
10/28	Client E-mail: Survey Reminder
10/29	Relationship Owner E-mail: Receive list of clients who have not yet responded
11/4	Client E-mail: Survey Reminder
11/5	Relationship Owner E-mail: Receive list of clients who have not yet responded
11/11	Survey Closed

Global Client Survey - Fall 2015												
Client Survey Scores												
Client Name	Region	Country	Segment	NPS	Overall Performance	Service Excellence		Product Satisfaction		Customer Support		Overall Rating
						Efficiency	Quality	Value	Usability	Response Time	Resolution Rate	
Client A	NA	USA	Health	95	92.0	4.8	4.9	4.7	4.8	4.6	4.7	4.8
Client B	NA	USA	Health	90	88.0	4.5	4.6	4.4	4.5	4.3	4.4	4.5
Client C	NA	USA	Health	85	82.0	4.2	4.3	4.1	4.2	4.0	4.1	4.2
Client D	NA	USA	Health	80	78.0	4.0	4.1	3.9	4.0	3.8	3.9	4.0
Client E	NA	USA	Health	75	72.0	3.8	3.9	3.7	3.8	3.6	3.7	3.8
Client F	NA	USA	Health	70	68.0	3.5	3.6	3.4	3.5	3.3	3.4	3.5
Client G	NA	USA	Health	65	62.0	3.2	3.3	3.1	3.2	3.0	3.1	3.2
Client H	NA	USA	Health	60	58.0	3.0	3.1	2.9	3.0	2.8	2.9	3.0
Client I	NA	USA	Health	55	52.0	2.8	2.9	2.7	2.8	2.6	2.7	2.8
Client J	NA	USA	Health	50	48.0	2.5	2.6	2.4	2.5	2.3	2.4	2.5
Client K	NA	USA	Health	45	42.0	2.2	2.3	2.1	2.2	2.0	2.1	2.2
Client L	NA	USA	Health	40	38.0	2.0	2.1	1.9	2.0	1.8	1.9	2.0
Client M	NA	USA	Health	35	32.0	1.8	1.9	1.7	1.8	1.6	1.7	1.8
Client N	NA	USA	Health	30	28.0	1.5	1.6	1.4	1.5	1.3	1.4	1.5
Client O	NA	USA	Health	25	22.0	1.2	1.3	1.1	1.2	1.0	1.1	1.2
Client P	NA	USA	Health	20	18.0	1.0	1.1	0.9	1.0	0.8	0.9	1.0
Client Q	NA	USA	Health	15	12.0	0.8	0.9	0.7	0.8	0.6	0.7	0.8
Client R	NA	USA	Health	10	8.0	0.5	0.6	0.4	0.5	0.3	0.4	0.5
Client S	NA	USA	Health	5	3.0	0.2	0.3	0.1	0.2	0.0	0.1	0.2
Client T	NA	USA	Health	0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0	0.1
Client U	NA	USA	Health	-5	-2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client V	NA	USA	Health	-10	-4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client W	NA	USA	Health	-15	-6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client X	NA	USA	Health	-20	-8.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client Y	NA	USA	Health	-25	-10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client Z	NA	USA	Health	-30	-12.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AA	NA	USA	Health	-35	-14.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AB	NA	USA	Health	-40	-16.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AC	NA	USA	Health	-45	-18.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AD	NA	USA	Health	-50	-20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AE	NA	USA	Health	-55	-22.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AF	NA	USA	Health	-60	-24.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AG	NA	USA	Health	-65	-26.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AH	NA	USA	Health	-70	-28.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AI	NA	USA	Health	-75	-30.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AJ	NA	USA	Health	-80	-32.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AK	NA	USA	Health	-85	-34.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AL	NA	USA	Health	-90	-36.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AM	NA	USA	Health	-95	-38.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AN	NA	USA	Health	-100	-40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AO	NA	USA	Health	-105	-42.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AP	NA	USA	Health	-110	-44.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AQ	NA	USA	Health	-115	-46.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AR	NA	USA	Health	-120	-48.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AS	NA	USA	Health	-125	-50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AT	NA	USA	Health	-130	-52.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AU	NA	USA	Health	-135	-54.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AV	NA	USA	Health	-140	-56.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AW	NA	USA	Health	-145	-58.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AX	NA	USA	Health	-150	-60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AY	NA	USA	Health	-155	-62.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client AZ	NA	USA	Health	-160	-64.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BA	NA	USA	Health	-165	-66.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BB	NA	USA	Health	-170	-68.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BC	NA	USA	Health	-175	-70.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BD	NA	USA	Health	-180	-72.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BE	NA	USA	Health	-185	-74.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BF	NA	USA	Health	-190	-76.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BG	NA	USA	Health	-195	-78.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BH	NA	USA	Health	-200	-80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BI	NA	USA	Health	-205	-82.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BJ	NA	USA	Health	-210	-84.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BK	NA	USA	Health	-215	-86.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BL	NA	USA	Health	-220	-88.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BM	NA	USA	Health	-225	-90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BN	NA	USA	Health	-230	-92.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BO	NA	USA	Health	-235	-94.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BP	NA	USA	Health	-240	-96.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BQ	NA	USA	Health	-245	-98.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BR	NA	USA	Health	-250	-100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BS	NA	USA	Health	-255	-102.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BT	NA	USA	Health	-260	-104.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BU	NA	USA	Health	-265	-106.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA	USA	Health	-270	-108.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Client BV	NA											

FM MAINTENANCE BALANCE

设施维护平衡标准

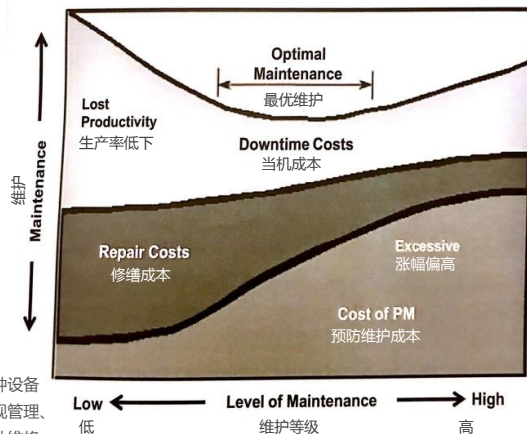


科学维护平衡的目标

- + 延长设备生命周期
- + 降低风险
- + 预防性资产管理
- + 成本控制

爱玛客运用

标准化的设备设施维护计划平衡各种设备设施优化改造项目之间的差异，合规管理、预防性维护、日常养护工作和纠正性维修。



- + 例如空调系统保养
- + 预防性维护
- + 预见性维护
- + 预测性维护

17% FIP
设备设施
优化改造

28% PM
预防性维护

- + 例如电梯年检/
高压配电年检/特种
设备/消防设施等
+ 与法律法规政策相
关的

5% CC
合规管理

20% SR
日常养护工作 + 设施设备巡检
+ 建筑巡检

- + 例如热线报修
- + 紧急性纠正性维护
- + 反应性纠正性维护
- + 计划性纠正性维护

30% CM
纠正性维修



FM LIFE-CYCLE MANAGEMENT

全生命周期管理

PROFESSIONAL SYSTEM
专业体系



TRANSITION STAGE | 初始化阶段

Handover & Acceptance | 接管验收

- 与客户约定战略和认可程序。
- 确保客户方是持续不断的了解接管的进展情况。
- 协调交接文件、记录和数据汇编。
- 与目前的服务提供商和承包商的沟通。建立与原有供应商的共管机制，进行各服务工作的交接；
- 现有图纸、设备档案、维保记录、工作档案、会议记录、操作手册、质保文件等的交接
- 现有设备、资产、物料、工具等的交接；
- 对于交接过程中发现的建筑或设备的问题，出具punch list, 以便以后跟踪解决；



Project Reconstruction | 工程改造

- 小型改造(涉及到建筑主体以外的工程类改造：空间/弱电/使用用途改造)
- 大型设备更换
- 暖通
- 消防
- 给排水
- 弱电(报警/门禁/监控等)
- 扩建及结构改造

EARLY STAGE | 前期阶段

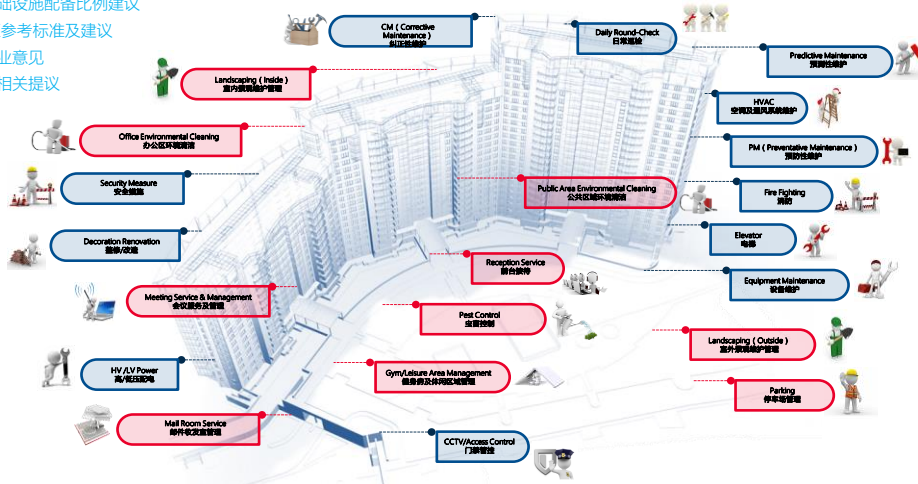
Architectural Drawings | 建筑图纸

- 在设计阶段提供工程基础设施配备比例建议
- 提出LEED绿色建筑认证参考标准及建议
- 设计阶段关于软装修专业意见
- 前期空间管理及规划的相关提议
- 设计阶段节能规划



Construction | 施工

- 施工阶段材料选择
- 监督施工进度
- 图纸符合性
- 施工质量检验监督
- 施工安全



Energy Saving | 节能

- 管理节能(节能宣传及管理流程)
- 技术节能(节能改造)

STANDARDIZED PROCESS 标准化操作



PROFESSIONAL SYSTEM
专业体系

MANAGER MANUAL | 经理手册



SEC | 安保

- Security Service Handover
- 安保服务移交
- Standardized Program 标准操作程序
- Security Mgt. 安保管理
- Assignment Instruction 作业指导
- SEC Service Quality System Mgt. 安保服务质量管理体系



ADM | 行政

- Admin CS Works Standards
- 行政客户服务标准
- Admin Customer Service Work Instructions 行政客户服务指导
- ADM Admin Service Quality System Mgt. 行政服务质量管理体系



EVS | 环境

- 7 Step Cleaning Process
- 七步环境清洁工作法
- Hard Surface Floor Care 硬地面维护
- Carpet Care 地毯维护
- Wall/Window/Light/Vent Care 墙面/窗/灯/通风口清洁



FOM | 工程

- Core System & Standardized Maintain Program 核心系统项目维护标准
- Standardized Maintain Works Instruction 标准维护作业指导
- Equipment Operation Maintain Mgt. 设备运行维护管理
- FOM Service System Mgt. 设施服务系统管理



IFM | 综合

- Service Handover Mgt. 服务管理移交
- Overall OPS Mgt./OPS Procedures 综合运行管理及程序
- Quality Control Mgt. 质量控制管理
- Finance Controlling 财务控制
- Human Resources Mgt. 人事管理
- EHS 环境健康安全
- Helpdesk & CMMS 热线服务及

ENVIRONMENTAL | 环境清洁

1000 系列 维护程序	纠正性维护
1.1 设备运行与维护核心程序	1.1 纠正性维护/维护要求的安排
1.2 标准化维护程序	1.2 数据管理
1.3 集成服务信息系统 (TMA) 概述	1.3 数据录入-纠正性维护
1.4 集成服务信息系统 (TMA) 报告	1.4 数据分析-纠正性维护
500 系列 安全性	预防性维护
1.1 安全总则	1.1 预防性维护计划安排
1.2 安全规范	1.2 设备清单
1.3 设备消毒	1.3 数据的录入-预防性维护
1.4 危险报警装置	1.4 数据分析-预防性维护
1.5 设备事故调查	1.5 预防性维护价值分析
1.6 升降工作安全	1.6 升降工作安全
1.7 个人防护设备	1.7 工具使用
1.8 限制区域	1.2 工具的存放、分发和库存
电气安全	600 系列 设备/公用设备的中断
1.1 一般电气安全	1.1 紧急电话清单
1.2 电气安全操作规定	1.2 维护系统故障
1.3 电气系统的检验	1.3 管道系统/地面的故障
1.4 电路的标识	1.4 供水系统的故障
1.5 电源线的使用	1.5 内部热水系统的故障
600 系列 设备/公用设备	200 系列 预防性
1.1 每日记录	1.1 预防性维护的概述
1.2 预防和安全系统的维护与检查	1.2 预防和安全系统的维护与检查
1.3 预防性火灾风险的检查	1.3 预防性火灾风险的检查
1.4 火灾系统的测试	1.4 火灾系统的测试
1.5 报警系统的测试	1.5 报警系统的测试
1.6 消防系统的测试	1.6 消防系统的测试
1.7 消防系统的检查	1.7 消防系统的检查
1.8 消防系统的检查	1.8 消防系统的检查
1.9 消防系统的检查	1.9 消防系统的检查
1.10 消防系统的检查	1.10 消防系统的检查
1.11 消防系统的检查	1.11 消防系统的检查
1.12 消防系统的检查	1.12 消防系统的检查
1.13 消防系统的检查	1.13 消防系统的检查
1.14 消防系统的检查	1.14 消防系统的检查

MAINTENANCE | 维护

日常保洁程序 Work	Cleaning Procedures - Service	05-W101.HQ(CH)
1	清洁车配置和摆放	05-W101.HQ(CH)
2	七步工作法	05-W102.HQ(CH)
3	重点清洁和消毒	05-W103.HQ(CH)
4	高处保洁	05-W104.HQ(CH)
5	卫生间清洁	05-W105.HQ(CH)
6	消防楼梯清洁	05-W106.HQ(CH)
7	尘推使用	05-W107.HQ(CH)
8	地毯吸尘	05-W108.HQ(CH)
9	地面拖洗	05-W109.HQ(CH)
10	地毯拖洗	05-W110.HQ(CH)
11	保洁检查	05-W111.HQ(CH)
专项保洁程序 Work	Cleaning Procedures - Project	05-W120.HQ(CH)
1	地毯清洗和保养	05-W120.HQ(CH)
2	公共区域地面清洁	05-W121.HQ(CH)
3	公共区域/通道地毯清洁	05-W122.HQ(CH)
4	公共区域地毯	05-W123.HQ(CH)
5	自动洗地机清洁公共区域	05-W124.HQ(CH)
6	玻璃清洗 (预防性维护)	05-W125.HQ(CH)
7	玻璃清洗	05-W126.HQ(CH)
8	幕墙玻璃的清洗维护	05-W127.HQ(CH)
9	翻新地面的清洗维护	05-W128.HQ(CH)
10	翻新地面处理 (翻新性维护)	05-W129.HQ(CH)
11	石材翻新地面的清洗维护	05-W130.HQ(CH)
12	地面清洗	05-W131.HQ(CH)
13	厨房补漏 (修正性维护)	05-W132.HQ(CH)
14	地面翻新处理 (修正性维护)	05-W133.HQ(CH)
15	地毯起翘 (翻新性维护)	05-W134.HQ(CH)
16	抛光地面的翻新处理 (翻新性维护)	05-W135.HQ(CH)
地毯专项维护工作 Project Work - Carpet	05-W141.HQ(CH)	05-W142.HQ(CH)
1	地毯类型和维护保养方式	05-W141.HQ(CH)
2	地毯去渍	05-W142.HQ(CH)

With Aramark's environmental cleaning system documents, combined with our cleaning module, produce specialized cleaning procedures with standardized work results.
爱玛客的环境清洁体系等文件, 结合我们的清洁模块, 制定专项清洁程序与标准化工作流程。

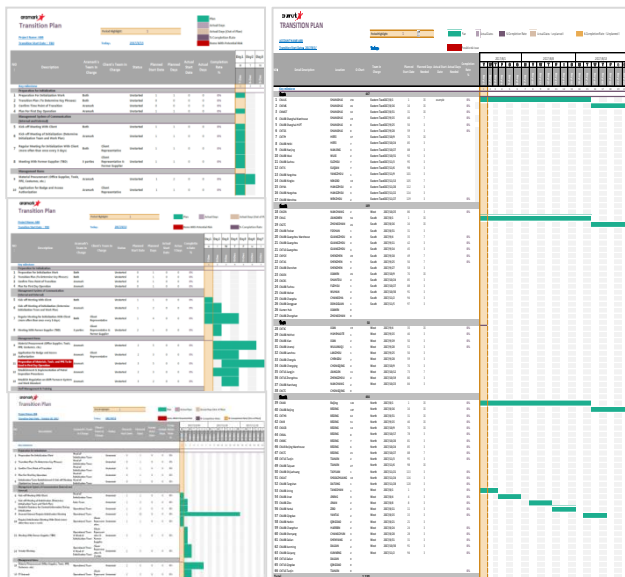
INITIALIZATION FLOW

初始化流程



爱玛客对于项目初始化计划制定了详细的策略及步骤，制定包括每个服务规程，操作步续，关键资源，人员配备的各项工作落实时间表。我们将从前期动员及分项实施作为开始，稳健的将项目过度入正式服务期，并确保后日常顺利运作

Transition Plan | 初始化计划 : 1个月初始阶段+3个月初期运营



Data Verification
数据校验

Resource Mobilization
资源动员

Implementation
执行实施

Handover to Ops Process
运作移交过程

Phase 1 - Data Verification and Resource Mobilization
第一期——数据校验及资源动员

Facility Data
设施数据

Site Specific Scope Data
项目特定范围数据

Incumbent HR Data Collection
现任人力资源数据采集

Select Mobilization Teams
选择可调配团队

Train Teams on the Mobilization Plan
动员计划培训团队

Mobilization Kick-off meeting (each Area)
动员启动会议（各区域）

Phase 2 - Execution
第二期——具体执行

Execute Task Schedule
任务执行计划表

Hire and Train Employees
员工招聘及培训

Implement Services Programme
服务执行规划

Contract Deliverables Communicated
合同相关的可交付内容沟通

Services Program Implemented
服务规划具体执行

Performance Measures Implemented
绩效评估的执行

Handover to Operations Completed
完成运作移交

TALENT MANAGEMENT-FRONT-LINE TRAINING

人才管理-一线培训



培训及发展

爱玛客深知训练有素员工与任何创新项目的成功密不可分。这就是为什么爱玛客如此强烈强调针对各服务类型专业标准化的系统培训。通过我们构筑的可持续发展、具有创新过程的爱玛客高教育培训帮助确保我们的服务人员为大学提供卓越服务。



Your Journey Starts Here

Aramark.net | Employee Directory | Contact Us | Onboarding Home

Explore Aramark | Workplace Success | Employment Information | Tools | Hiring Managers

Search

Day One

- Overview of the first day
- Welcome packet including:
 - Onboarding Website
 - Job Description
 - Schedule for first week
 - Residence Plan
 - Use of relevant contacts, such as employees, identification and key stakeholders
 - Department Organizational Chart
- Introduction to team members

Introduction of Workspace/Office

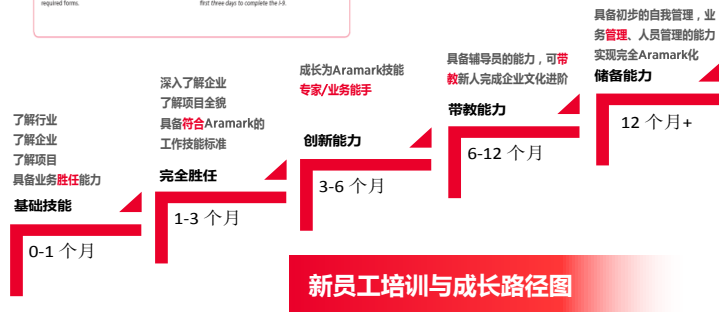
- A clean workspace area or desk
- Laptop/Computer
- Basic office and desk supplies
- Business Cards (if applicable)
- Financial Applications (if required)
- Software/Hardware, Shared Drives
- Universal, Telephone Extension
- Mobile Device
- Aramark credit card (applicable for travel)
- Employee ID Number
- Aramark.net login credentials
- Tour of workspace (elevators, stairs, exits, fax, office supplies, mail, vending and printer area)
- Emergency exits and procedures
- Restrooms
- Security Badge process, if applicable
- Break areas
- Overview of software and other technology use (Outlook, calendar system and norms, email, phone and voicemail, shared file server)

Human Resources

- Meet with Human Resources to complete any required forms.

* Note: you must meet with Human Resources within the first three days to complete this task.

YOUR FIRST WEEK



TALENT MANAGEMENT-FLM TRAINING
人才管理-经理级培训



区域开展

**RVP, VPO, DM, HRD
, RFD**



由GM在项目中
完成由运作经理
支持



混合式学习



爱玛客学院

综合管理
学院

包括支持综合管理日程的所有培训以及业务部门的特殊培训课程，显然包括项目经理培训。

针对职能团队提供有针对性的课程培训

设立了Aramark的
领导力发展平台

入职培训

评估并加强
客户关系

卓越提升
服务质量

管控成本
提高效能

卓越运营
劳动力管理流程
&解决/缓解运作
问题

同一
爱玛客

评估项目经理绩效

认可及感激

敬业度

员工安全

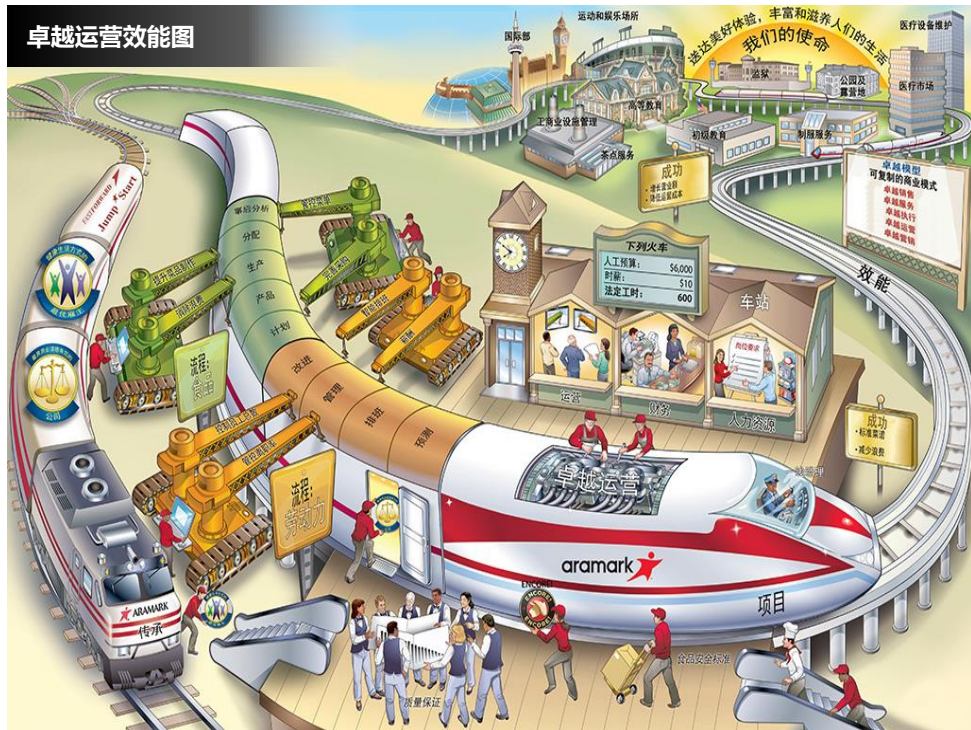
领导我们的员工

实现承诺

评估表现分析根本原因

举例说明现场根本性问题

卓越运营效能图





ARAMARK IN TIANJIN UNIVERSITY
爱玛客天津大学实践

WE DREAM. WE DO.

CENTRALIZED PLANNING AND CONTROL CUSTOMER SERVICE CENTER 爱玛客在北洋园



- 设施管理部门SOP/SLA的管理
- 设备巡检任务的设定与执行
- 日常维修工作的统筹安排
- 设备PPM的计划与实施
- 员工KPIs的管理与考核



Dormitory Management | 宿舍管理

- 满足学生宿舍多元化需求
- 提供师生舒适安全住宿楼宇



Coffee Shop & Store | 咖啡吧及便利店

- 创建具有校园特色的咖啡吧休闲场所
- 为学生日常所需提供最便捷的服务支持



Survey Tool | 客户满意度调研

- 延续性追踪师生的实际所需变化
- 全面符合校园实际需求



- 环境清洁部门SOP/SLA管理
- 保洁员日常工作安排和排班
- 专项保洁工作的计划和实施
- 清洁服务水平的现场检查
- 员工KPIs的管理与考核



- 安全保障部门SOP/SLA的管理
- 保安巡检任务的设定与执行
 - 保安日常工作安排
- 安保系统与工具PM任务的设定与实施
- 安保人员排班管理与到岗监控



Site Operation & Reservation | 场所运行与预订管理

- 个性化校园健康用餐环境
- 零点配送供以多方面选择



Catering & Food Service | 餐厅餐饮服务

- 为师生提供高效便捷的预订途径
- 场地及设施资源利用最大化



Labor & Costing | 人财物管理

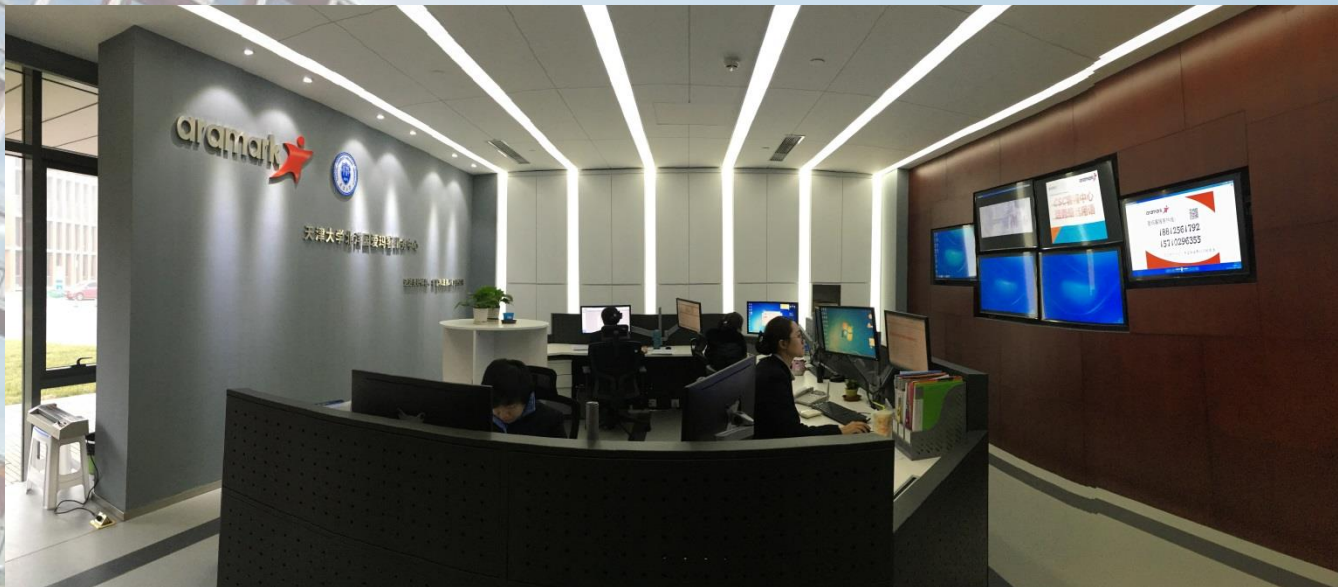
- 校园环境针对性成本监控及管理
- 科学分析适时调整人财物



后勤服务部门SOP/SLA的管理

- 校园活动、会务支持工作的安排与实施
 - 校园班车的调度与管理
 - 校园快递收发与记录管理
 - 其它后勤服务管理





ARAMARK CSC
中央计划和控制中心

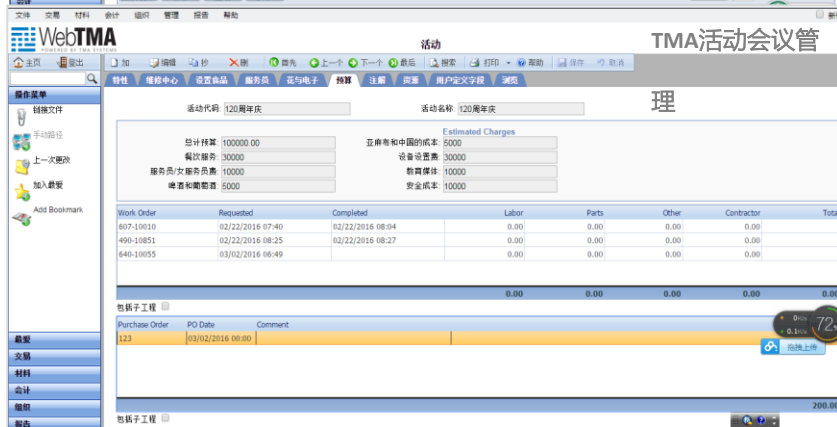
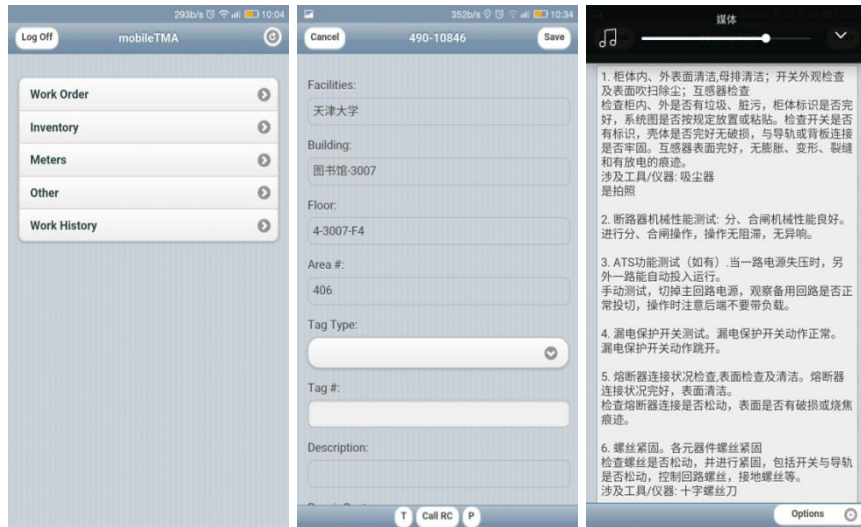
INTRODUCTION OF TMA O&M SOLUTIONS FOR TIANJIN UNIVERSITY

爱玛客天津大学--引进TMA智能运维解决方案



Mobile TMA

APP可以安装在手机或Pad移动终端上，用于及时接收WebTMA系统发出的工单，支持创建自检过程中发现的任务工单，支持手机拍照上传完成工单的结果照片。



INTRODUCTION OF TMA O&M SOLUTIONS FOR TIANJIN UNIVERSITY | DASHBOARD

爱玛客天津大学--引进TMA校园智能运维管理-仪表盘报告



INTRODUCTION OF TMA O&M SOLUTIONS FOR TIANJIN UNIVERSITY | SUSTAINABILITY

爱玛客天津大学—引进创新清洁设备 关注环境保护与可持续发展



爱玛客天津大学—引进创新清洁设备 关注环境保护与可持续发展

爱玛客的卓越服务致力于通过引进创新的清洁设备和工具，持续优化环境清洁解决方案，改善您的校园环境，提高人工效能，从而美化校园的每个角落

爱玛客天津大学北洋园校区截至**目前配备了总价值115万元的清洁设备及工具**，致力于通过引进创新的清洁设备和工具，持续优化环境清洁解决方案，改善的校园环境，提高人工效能，从而美化校园的每个角落

超细纤维系列产品



无接触清洁体系设备



蓝色清洁设备—重视自然环保

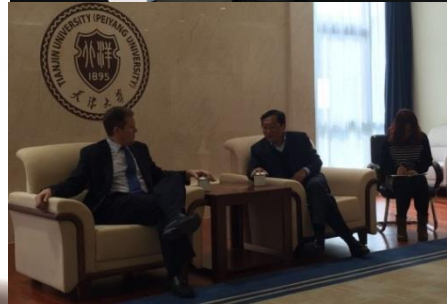
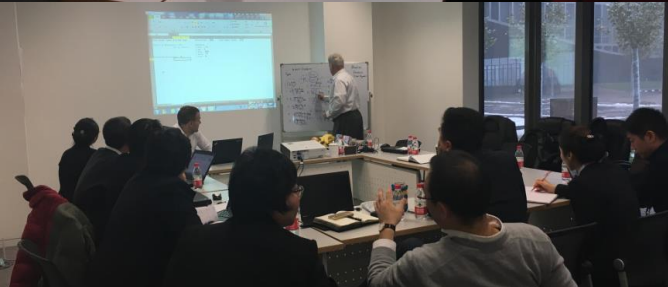
- 普通的自来水与盐构成清洁混合剂
- 轻微的电荷作用于清洁混合剂
- 最终达到有效的清洁及消毒



BLUE CLEANING IS NATURAL

1. Ordinary tap water is mixed with salt.
2. A mild electrical charge is then applied to the mixture.
3. The resulting solution is an effective cleaning, sanitizing, and disinfecting agent.



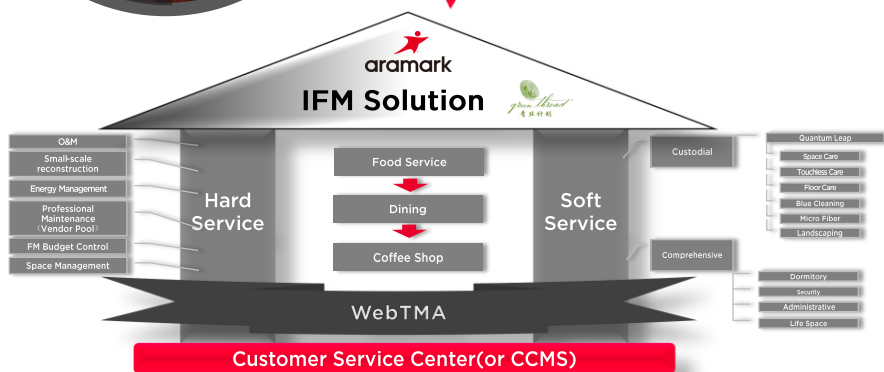


1) 国际首席运营官Brent Fanks偕同爱玛客国家管理团队与天大刘校长及后勤管理团队交流

2) 美国教育市场支持—相关体系经验及文件分享：

- 美国教育市场设施管理体系经验分享
- TMA校园物业一体化智能管理平台—基于天大现场的数据库正在搭建中
- 欧美教育市场清洁服务测量标准经验—中国本土化测量标准正在搭建中
- 引进的先进清洁设备，工具，药剂使用经验分享

PROGRESS OF TMA O&M SOLUTIONS FOR 爱玛客天津大学--TMA智能运维新运行模块



日常巡检

传统：巡检局限于人为巡查

TMA：采用实时拍照上传，且强大数据库分析



钥匙全生命周期管理

传统：停留在借还环节

TMA：全面涉及前期购置锁孔配对，日常借用管理，后期损耗配制，报废处理，信息安全等



资产全生命周期管理

传统：侧重点在于资产日常维护管理

TMA：建立健全资产基础信息库/日常维护管理记录实时查询/根据分析各类资产最佳折旧期提出采购建议



DELIVERY EXPERIENCES THAT ENRICH AND NOURISH LIVES

送达美好体验，丰富和滋养人们的生活

WE DREAM. WE DO.

Contact Details

Aramark Service Industries (China) Co., Ltd

Tel. (8621) 6630 6000

Aramark China, Unit302-303, Hua Tsing Building, Lane777, NO.88, West GuangZhong Road, SH

www.aramark.com

目 录

议程安排.....	01
参会指南.....	04
中国教育后勤协会 2017 年工作要点.....	05
联系方式.....	11

议程安排

全国高校智慧洗衣与绿色清洁新设备新科技应用交流研讨会				
时 间		会议内容	参加人员	地 点
9 月 26 日	全 天	报到	全体代表	上海富豪金丰酒店
9 月 27 日 (上午)	6:30-7:30	自助早餐	全体代表	二楼御花园自助餐厅
	8:00-9:00	集体乘大巴出发（逾期不候），赴上海新国际博览中心开会、观展。 （凭代表证通过安检进入博览中心）	全体代表	酒店门前
一、开幕仪式				
9 月 27 日 (上午)	09:00-9:30	领导致辞	全体代表	N5 馆 B50 会议室
		1. 中国教育后勤协会副会长 朱宝铜 2. 上海市学校后勤协会会长 张世民		
二、主旨演讲				
高校校园服务研究、管理专家： 介绍相关政策和工作思路；介绍教育十三五规划与绿色校园智慧后勤建设及洗衣清洁新设备新科技应用展望；展望共享经济给校园服务带来的新机遇、新挑战。				
9 月 27 日 (上午)	9:30-9:50	(一) 演讲单位：杭州电子科技大学	全体代表	N5 馆 B50 会议室
		演讲人：王术海/杭电文一公司党支部书记、办公室副主任		
		主题：智慧后勤助力校园师生生活更美好（以杭州电子科技大学文一公司“杭电后勤生活”微信平台为例）		
	9:50-10:05	(二) 演讲单位：清华大学	全体代表	N5 馆 B50 会议室
		演讲人：于博/学生公寓总服务台主任		
		主题：优化学生公寓洗衣机服务及管理 模式		
	10:05-10:20	(三) 演讲单位：同济大学	全体代表	N5 馆 B50 会议室
		演讲人：段晓红/后勤集团学生社区管理服务中心主任		
		主题：浅谈新一代智慧学生社区与信息技术的创新融合		

	10:20-10:50	（四）演讲单位：厦门大学 演讲人：刘根荣/经济学院教授 主题：共享经济模式下校园服务的发展趋势及对策研究	全体代表	N5 馆 B50 会议室	
三、专题论坛（一） “十三五”期间高校后勤洗衣洗涤服务数字化、智能化及新设备、新技术应用；如何推进校园洗衣 O2O 模式，增强学生体验感；校园洗衣中心及“互联网+”智能硬件、物联网等新设备、新技术对后勤现代化的支撑作用与解决方案。					
9 月 27 日 （上午）	10:50-11:10	（一）单位：美的集团洗衣机事业部 演讲人：李广辉/U 净项目总经理 主题：互联网+美的与校园自助洗衣模式革新	全体代表	N5 馆 B50 会议室	
		（二）单位：上海伦安信息科技有限公司 演讲人：王伦志/总经理 主题：推进校园 O2O 模式，增强大学生体验感	全体代表	N5 馆 B50 会议室	
	三、专题论坛（二） PPP 洗衣清洁项目策划、采购相关案例分析；校园服务新科技应用、经费投入标准核算及新设备，新技术，新模式的规范管理。				
	9 月 27 日 （上午）	11:30-11:50	（三）单位：海尔家电集团 演讲人：孙加玉/上海中心总经理助理 演讲主题：校园智慧洗衣社区暨智慧校园方案	全体代表	N5 馆 B50 会议室
（四）单位：爱玛客服务产业（中国）有限公司 演讲人：黄楚颖/COE 高级经理 主题：新清洁技术助您打造绿色校园			全体代表	N5 馆 B50 会议室	
12:05-12:25		（五）单位：杭州雄伟科技开发股份有限公司 演讲人：董佳蔚/董事长 主题：大学生公寓洗衣房建设的 PPP 模式探讨	全体代表	N5 馆 B50 会议室	
		（六）廊坊育同软件开发有限公司 演讲人：施旭/宣传经理 主题：掌上生活，绿色洗衣	全体代表	N5 馆 B50 会议室	

9月27日 (下午)	12:40-13:20	午餐	全体代表	3号入口厅2楼 或私房小馆(N3 馆 N3-N1b)
	13:30-15:20	参观“国际纺织品专业处理(洗衣)亚洲展览会”	全体代表	新国际博览中心 N4-N5 馆
	15:30	集体乘大巴返回富豪金丰酒店(请务必准时)	全体代表	新国际博览中心停车场
9月27日 (晚上)	18:00-21:00	自助晚餐	全体代表	二楼御花园自助餐厅
9月28日 (上午)	6:30-10:00	自助早餐	全体代表	二楼御花园自助餐厅
	12:00 之前	退房、离会返程	全体代表	酒店大堂

参会指南

尊敬的参会代表：

欢迎您来到上海，参加“全国高校智慧洗衣与绿色清洁新设备新科技应用交流研讨会”，现将会议相关事项告知如下：

一、 登记

- 1、签到：请详细核对名录信息及发票信息；
- 2、27日上午会后，凭付款收据在会场换取发票；
- 3、领取会议材料：会议手册、代表证、餐券等；
- 4、办理住宿：酒店前台

二、 就餐

- 26日晚餐：18:00 酒店二层御花园餐厅
27日早餐：06:30 酒店二层御花园餐厅
27日午餐：12:40 新国际博览中心3号入口厅2楼
或私房小馆(N3馆N3-N1b)
27日晚餐：18:00 酒店二层御花园餐厅

三、 会议地点

上海新国际博览中心 N5馆B50会议室

四、 会议交通

- 27日8:00在酒店门口集合，集体乘大巴前往会场；
27日15:00在新国际博览中心停车场集合，返回酒店。
(请务必准时，逾期不候)

温馨提示

1. 离开房间时，请关灯锁门，勿忘随身携带房卡。
2. 会议期间，请佩戴代表证。
3. 会议时，请将手机置于静音或振动状态。
4. 请学员们提高警惕，不要与陌生人往来（邀请打麻将、请客吃饭等）。

中国教育后勤协会 2017 年工作要点

一、总体要求

全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神和治国理政新理念新思想新战略，按照“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局，牢固树立和贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，主动适应教育改革发展新形势，认真贯彻党的教育方针，坚持稳中求进工作总基调，坚持依法治会、规范运营，注重内涵发展，积极稳妥推进协会脱钩工作，加快推进教育后勤现代化，以优异的成绩迎接党的十九大胜利召开。

二、主要工作

（一）加强协会党建工作和作风建设，积极稳妥推进协会脱钩工作

1. 认真学习贯彻党的十八届六中全会精神和习近平总书记的系列重要讲话精神，加快推进协会党组织建设工作。以严和实的精神落实全面从严治党要求，要锲而不舍落实中央八项规定精神。要切实加强集体领导、民主决策、强化权利监督与制约，增强协会领导班子和运行团队拒腐防变和抵御风险的能力。树立大局意识、责任意识，提高服务意识。根据教育部机关党委的统一部署，完成协会秘书处党支部的建设工作，根据协会工作特点和党员队伍状况，努力健全协会内部党建工作责任体系，充分发挥基层党组织的保障作用，在改善协会工作作风、加强党风廉政建设方面发挥重要作用。

2. 积极稳妥推进协会脱钩工作。要认真学习，深刻领会脱钩改革文件，按教育部、民政部等国家部委的统一部署，研究制定切实可行的脱钩实施方案，重点研究协会脱钩面临的机遇和挑战，研究如何做好准备工作和平稳过渡的举措，确保协会及时平稳完成脱钩改革任务。

（二）积极推进高校后勤安全稳定工作

3. 组织校园后勤系统开展矛盾排查化解。健全人防、物防、技防措施和各项制度，完善突发事件处理应急预案，重点加强学生公寓安全管理，研究切实有效的预防措施和逃生办法；抓好学生食堂食品卫生安全、校区交通安全和水电暖设施设备安全等方面的制度建设和达标工作。

4. 提高后勤系统特殊时期、紧急情况下应对突发事件和解决处理问题的能力。通过健全制度和采用现代科技，有效防范和及时排除安全隐患，确保学校安全稳定。

（三）加强协会的组织建设和队伍建设

5. 支持地方教育后勤行业组织建设。支持推动地方高校后勤研究会向行业协会的转型，进一步处理好协会与地方协会（研究会）的关系，探索双方合作共赢的工作机制，共同推动教育后勤行业健康有序发展。

6. 稳妥推进职业院校后勤分会筹建工作。根据协会一届四次理事会议通过的《关于组建中国教育后勤协会职业院校后勤分会的方案》，开展广泛的筹建调研工作，组建筹备工作委员会，稳步开展各地会员代表的推荐工作，在条件成熟时组织召开职业院校后勤分会成立大会暨第一届会员代表大会。

7. 加强协会秘书处组织架构的调整、完善。根据新形势和主管部门的新规定，按照行业组织履行职能和开展工作的实际需要，本着精简务实的原则，不断健全协会秘书处人事管理、财务管理、会员服务管理、行业发展研究、宣传、培训等业务部门和工作机制，以确保各项工作更加规范、有序、高效地开展。

8. 推进人才队伍建设。培养协会工作人员的专业素养和职业精神，积极探索和建立员工激励机制；加强工作团队和人才梯队建设，在现有的专兼职相结合的用人机制基础上，尝试采用项目制的用人模式，吸纳更多的优秀人才参与到协会的专项工作；促进工作团队的专业化，提高工作效率和专业化水平。

（四）加强协会规范化建设、制度体系建设和运行机制创新

9. 进一步规范协会和分支机构会议培训等活动的管理。严格执行中央和国家有关部门的规定，坚持规范办会议、办培训、办

展览，切实防范风险，提高行业活动质量。

10. 理顺和优化协会工作流程、健全制度体系和运行机制。不断完善协会的规章制度，理顺协会有关印章使用、文件流转、人事管理、财务管理、资产管理、活动审批、经费管理等工作流程，不断健全协会秘书处及各分支机构规范、公开、透明的制度体系和运行机制。

11. 提高秘书处办公信息化水平。充分利用现代化的技术手段，加大秘书处信息化办公软件的投入与使用，不断提高秘书处的工作效率和专业化水平。

12. 争创4A级行业组织。按照民政部最新管理规定和等级评估标准，继续扎实做好各项准备工作，加强内部治理，创造工作业绩，提升社会评价，为协会申请4A级等级评估奠定更加坚实的基础。

（五）加强会员发展和服务工作

13. 切实转变观念，做好会员发展工作。协会秘书处及各分支机构要根据“大协会”、“全覆盖”的战略定位，在各自相关业务领域积极发展参与各级各类教育后勤服务管理的会员单位；继续加大协会企业会员发展力度。

14. 做好会员管理和服务工作。加强协会会员信息平台系统的建设，充分依靠地方协会（研究会）做好学校会员的信息统计工作；探索会员管理与服务的新模式，加强和规范企业会员的发展、服务和管理的工作；探索会员咨询服务平台的建设，为协会会员单位提供专家咨询服务。

（六）推动协会标准化建设工作

15. 成立标准化技术委员会。根据各分支机构和各相关单位推荐的标委会委员，确立协会第一届标准化技术委员会的成员，并在上半年召开标委会成立大会。

16. 启动主要业务领域团体标准的制定工作。充分调动分支机构的积极性，着力研究、制定和推广指导学校食堂、公寓、物业、能源、商贸、信息化建设等服务管理的相关团体标准。

17. 开展智慧校园评价标准体系的编制工作。整合各方资源，

成立智慧后勤标准体系编制项目组，确定项目的参与主体，完成立项，确定编制工作时间进度表；同时，加强与其他行业协会的合作，共同完成智慧校园团体标准的制定工作。

（七）做好信息宣传和课题研究工作

18. 抓好信息宣传引领行业发展。继续加强协会平面媒体、网络媒体、自媒体建设，完善协会官网、微信公众号功能，做好协会期刊编印发行工作；支持分支机构和各地方教育后勤行业组织的宣传媒体建设，加强相互合作，资源共享；整合协会现有的媒体资源，共同提高宣传质量。

19. 做好课题研究的组织管理工作。组织好协会2016年度重点课题的开题和中期检查工作，对重点课题的研究进行指导和督促；研究确定协会2017年重点研究课题，组织好协会2017年重点课题和一般课题的申报立项工作。

（八）根据章程和议事规则等制度规定开好协会工作会议

20. 召开协会专家委员会工作会议。召开协会专家委员会工作会议暨重点课题论证会，听取专家对协会工作及行业发展的咨询意见，对协会2016年的重点课题进行论证并研究2017年协会课题指南；健全专家委员会工作职能和组织体系，充分发挥协会各级各类专家的作用。

21. 召开协会会长办公会议。按照协会会议制度的安排，召开2017年度春、秋两次会长办公会议，研究协会工作，对协会发展面临的重大事项进行决策部署。

22. 召开系统秘书长工作会议。召开2017年全国教育后勤系统秘书长工作会议，促进全国协会与地方协会（研究会）的沟通交流，落实协会的具体工作。

23. 召开协会一届五次理事会议。召开协会一届五次理事会议，研究部署协会脱钩后的工作安排和重大事项，启动协会换届筹备工作。

（九）积极开展行业调研、交流、研讨和培训活动

24. 开展行业调研工作。由驻会会长带队在全国范围内开展行业调研，集中调研当前高校后勤改革发展中的重点、难点问题，

形成行业调研报告，向业务主管部门反映行业诉求。

25. 拓展协会活动新领域，搭建行业交流新平台。召开“教育后勤系统信息宣传与理论研究工作年会”，总结过去一年信息宣传和理论研究成果，发布2017年协会课题指南；举办“校园节水·安全供水暨智慧校园建设样板示范现场会”；与中国高等教育学会合作举办“全国高校后勤设备展”及“全国高校绿色校园与智慧后勤建设新科技应用大会”；召开高校后勤改革发展(2017)暑期峰会；举办“2017大学校园快递服务创新与规范管理交流研讨会”；继续与地方协会（研究会）联合举办“校园节水·智慧管理·安全供水‘最后一公里’百校行”系列活动；与信息化建设专委会联合举办第四届中国教育后勤互联网大会；深入推进“农校对接”工作等。

26. 根据行业需求办好多种形式的培训活动。秘书处针对行业管理需要，采取独立举办、政府委托承办、与学校或其他社会组织合作等多种形式，积极组织开展政策、法规、管理、技术培训。秘书处培训部将组织举办“全国高校后勤办公室主任和教育后勤系统办公室主任综合管理能力提升高级研修班（二期）”、“全国高校后勤系统招标管理与采购业务培训班”、“全国职业院校后勤管理干部培训班（二期）”、“全国高校附属幼儿园园长高级研修班”、“全国教育后勤系统财务及审计实务培训班”、“后勤安全生产管理流程设计及实务培训班”、“高校后勤固定资产和工程管理培训班”等一系列培训项目。

27. 支持分支机构和实体机构积极开展行业活动。

（1）支持安全管理专业委员会举办：“全国高校后勤安全管理专业岗位培训班”；“学校安全管理课题结题会”。

（2）支持思想文化建设与人力资源管理专业委员会举办：“第二期高校后勤党委（总支）书记高级研修班”；“后勤服务实体人力资源管理干部培训班”。

（3）支持物业管理专业委员会举办：“校园物业团体标准研讨会”；“校园物业管理招投标实务高级研修班”；“《高校物业管理服务指南》专题培训班”；“校园绿化管理专题培训班”；

校园物业服务管理企业（实体）排名活动。

（4）支持商贸管理专业委员会举办：“校园商贸课题工作研讨会”；“商贸信息化培训班”；“校园商贸优秀商户”评选表彰活动。

（5）支持信息化建设专业委员会举办：“教育后勤行业信息化标准体系建设研讨会”；“全国教育后勤信息化调研活动”；“全国高校后勤信息化建设研修班”。

（6）支持能源管理专业委员会举办：“能专会立项课题中期检查会”、“江浙沪高端研修班”、“高校节能业务培训班”、“京津冀学校节能工作协同发展论坛”、“绿色校园建设专题会”、“重点区域高校节能工作论坛（培训）”。

（7）支持中小学后勤分会举办：“东中部与西部学校后勤手拉手活动”、“图书捐赠”等公益活动；“中、小学优秀后勤校长、先进工作者”表彰活动。

（8）支持学生公寓管理专业委员会举办：“学生公寓标准化、信息化建设高级研修班”；“高校标准化、信息化学生公寓建设骨干培训班”；“全国高校学生公寓工作创新成果奖(2017)”评选及表彰活动。

（9）支持伙食管理专业委员会举办：“高校食堂管理人员培训班（第二期、第三期）”；“粤菜培训班”；“学校伙食管理精英高级研修班（之江三期）”；“高校餐饮服务市场开放与监管专题研讨会”；“高校食堂设计及厨房布局专项研修班”；“高校食堂食品安全监管能力专项研修班”；“山西面食技术培训班”；“学校餐饮技术装备展示交流会暨伙专会一届四次全体会议”。

（10）支持接待服务分会举办：“第二期会员单位总经理培训班”；“全国教育接待服务标准化建设”等活动。

（11）支持《高校后勤研究》杂志社：举办“两岸四地校园服务与管理高峰论坛”；面向全国后勤系统征集优秀管理案例，并在年底前编辑出版；举办区域高校后勤改革理论研讨会。

联系方式

会务服务：张华筠 13241834601

李虎田 13810577748

中国教育后勤协会培训部电子邮箱：hqxhpxb@163.com

中国教育后勤协会官方网站：<http://www.chinacacm.org/>

企业入会联系电话：张华筠 010-82503289 13241834601



中国教育后勤协会微信公众号：CACM2013



2017 全国高校智慧洗衣与绿色清洁新设备新科技应用交流研讨会

微信交流群

（该二维码 9 月 29 日以前有效）

共享经济模式:校园服务的发展趋势及对策

厦门大学经济学院
刘根荣

一、什么是共享经济

- ▣ 1978 年美国伊利诺伊大学社会学教授琼.斯潘思（Joe L. Spaeth）和德克萨斯州立大学社会学教授马科斯.费尔逊（Marcus Felson）在《Community Structure and Collaborative Consumption :A Routine Activity Approach》一文中首次提出合作消费的概念。合作性消费（Collaborative Consumption）实质就是共享经济（Sharing Economy），又称分享经济，或合作经济（Collaborative Economy）。

- ▣ 国内部分学者则认为，共享经济是指利用互联网等现代信息技术，以使用权分享为主要特征，整合海量、分散化资源，满足多样化需求的经济活动总和。共享经济是信息革命发展到一定阶段后出现的新型经济形态，是整合各类分散的资源、准确发现多样化需求、实现供需双方快速匹配的最优化资源配置方式，是信息社会发展趋势下强调以人为本和可持续发展、崇尚最佳体验与物尽其用的新的消费观和发展观。

- ▣ 本人提出：“所谓共享经济就是以互联网技术为支撑，以网络平台为基础，以信任为纽带，所形成的物品或资源使用权共享的开放性交换系统”
- ▣ 共享经济存在两种主要模式：即B2C模式与P2P(或C2C)模式。B2C模式就是商家(即平台运行公司)对客户型公司，如国外的zipcar公司、国内的神州专车、共享单车就是这种模式。而P2P就是点对点公司，服务的提供者与消费者都是个人。而B2C型共享经济企业的效率往往惊人，容易吸引风投资金的眷顾。最近国内火热的共享自行车、共享充电宝、共享雨伞、共享篮球等项目就是采取B2C的模式。

二、共享经济发展的蓬勃态势

- ▣ ※2016 年我国共享经济市场交易额约为 34520 亿元，比上年增长 103%。
- ※2016 年我国共享经济融资规模约 1710 亿元，同比增长 130%。
- ▣ ※2016 年我国参与共享经济活动的人数超过 6 亿人，比上年增加 1 亿人左右。
- ▣ ※2016 年我国共享经济的提供服务者人数约为 6000 万人，比上年增加 1000 万人；共享经济平台的就业人数约 585 万人，比上年增加 85 万人。
- ▣ ※未来几年共享经济仍将保持年均 40%左右的高速增长，到 2020 年共享经济交易规模占 GDP 比重将达到 10%以上，到 2025 年占比将攀升到 20%左右。
- ▣ ※未来十年我国共享经济领域有望出现 5-10 家巨无霸平台型企业。
- ▣ ※到 2020 年共享经济提供服务者人数有望超过 1 亿人，其中全职参与人员约 2000 万人。

共享经济重点领域市场规模

领域

交易额（亿元）

	2015 年	2016 年	增长率
▣ 知识技能	200	610	205%
▣ 房屋住宿	105	243	131%
▣ 交通出行	1000	2038	104%
▣ 生活服务	3603	7233	101%
▣ 生产能力	2000	3380	69%
▣ 医疗分享	70	155	121%
▣ 资金	10000	20863	109%
▣ 总计	16978	34522	103%

共享经济领域的就业人数

▣ 领域	参与人数	提供服务人数	平台员工数
▣ 生活服务	5.2 亿	2000 万	341万
▣ 生产能力	900 万	500 万	151万
▣ 交通出行	3.3 亿	1855 万	12 万
▣ 知识技能	3 亿	2500 万	2 万
▣ 房屋住宿	3500 万	200 万	2 万
▣ 医疗分享	2 亿	256 万	5 万

共享经济领域的独角兽企业

公司	估值（亿美元）	行业
滴滴出行	338.0	需求
陆金所	185.0	金融科技
新美大	180.0	电商/市场
饿了么	45.0	需求
中商惠民	20.0	需求
微影时代	20.0	电商/市场
挂号网	15.0	医疗
优客工场	10.2	房地产物业
货车帮	10.0	供应链与物流
途家网	10.0	电商/市场
新达达	10.0	电商
融 360	10.0	金融科技
魔方公寓	10.0	设备
瓜子	10.0	电商/市场
知乎	10.0	互联网软件服务

共享经济领域大的并购



三、校园共享经济模式的发展趋势

- ▣ 1、校园服务领域的共享经济模式发展迅猛，主要涉及师生的衣食住行以及安全、社交、学习等方面需求。如共享洗衣机\共享冰箱\共享打印机等
- ▣ 2、校园共享经济由传统的校园服务领域向知识生产领域扩散，知识共享经济未来几年将迎来爆发式增长。校园实验室、实验设备、图书馆、创业园、研究人员等主要资源实现与社会共享。

四、高校后勤服务领域发展共享经济模式的有利条件及意义

- ▣ 1、高校校园具有市场、人员、技术、制度等多方面优势
- ▣ 2、有利于提高师生的福利水平，使校园服务更加人性化、精准化，保证服务的便捷、舒适、安全
- ▣ 3、有利于降低高校后勤服务的营运成本，吸纳社会投资，减少高校的非生产性投入
- ▣ 4、有利于校企深度合作，实现师生、企业、高校、政府的多赢格局

五、校园共享经济模式快速发展的成因

- ▣ 1、以互联网为代表的现代信息技术兴起，促使共享行为的交易成本降低。
- ▣ 2、互动式平台的出现，促使共享经济拥有广泛的信任基础。
- ▣ 3、物质产品的极大丰富，促使共享经济拥有坚实的物质基础。
- ▣ 4、社会整体环保意识的升华，促使共享经济拥有绿色发展的共同理念。
- ▣ 5、共享经济可以提供更多的消费主权、安全与透明度，提高师生福利水平。

六、校园共享经济模式的实质是产权制度变革

- ▣ 共享经济实质是技术创新引发的产权制度变革
- ▣ 一是技术创新有利于可以降低交易成本，促进共享行为的发生。
- ▣ 二是“所有权独占，使用权共享”是共享经济的主要产权模式。
- ▣ 三是租赁合约替代买卖合约是共享经济的主要合约形式。
- ▣ 四是从非正式的隐性合约转变为正式的显性合约是共享经济的发展趋势。
- ▣ 五是共享经济是对独占独享型传统消费模式的一种扬弃。

七、共享经济模式对高校后勤服务的影响

- ▣ 1、共享经济对校园后勤职能产生颠覆性影响，促进后勤职能转换。
- ▣ 2、共享经济对可以提供个性化的校园后勤服务，促进校园服务升级。
- ▣ 3、共享经济对校园服务行业生态产生颠覆性影响，促进行业竞争。
- ▣ 4、共享经济对师生消费行为产生颠覆性影响，并引导后勤变革。

八、校园共享经济面临的问题

- ▣ 1、校园共享经济面临的边界问题。
- ▣ 2、校园共享经济面临的公地悲剧。
- ▣ 3、校园共享经济面临的法律困境。
- ▣ 4、校园共享经济面临的管制问题。

九、发展校园共享经济的主要对策

- ▣ 1、进一步完善共享经济商业模式
- ▣ 2、注意管控营运的风险
- ▣ 3、优化制度供给，充分利用高校各方面资源优势，鼓励校园服务领域开展“双创”，促进校园共享经济模式的发展

结 语

▣谢谢!!

校园智慧洗衣社区暨智慧校园



目录

01 市场定位

02 解决方案

03 行业案例



市场定位

01

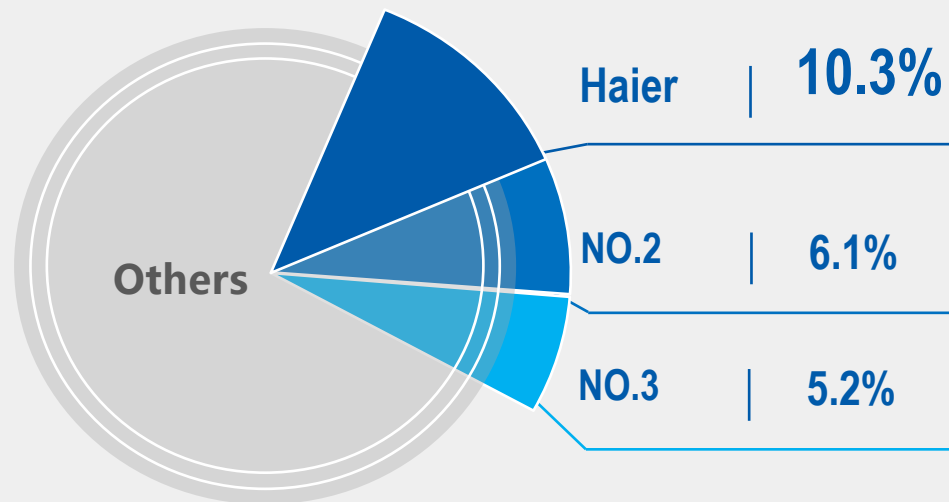
市场定位

企业介绍

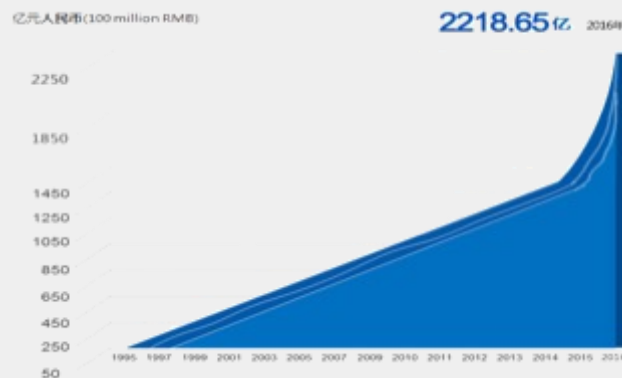
Haier

全球大型家用电器第一品牌

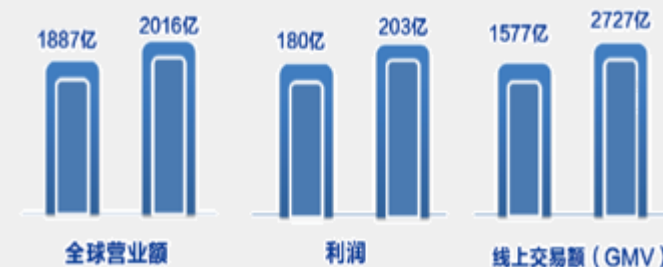
- 连续十五年蝉联中国市场最有价值品牌第一
- 连续八年蝉联全球大型家用电器第一品牌
- 进入全球品牌TOP100，位列全球白色家电行业品牌第一名
- 2016年海尔集团全球营业额实现2016亿，同比增幅6.8%；利润实现203亿，同比增幅12.8%



中国市场最有价值品牌



2016年市场经营成果



智慧集成解决方案

全球5大品牌，不同行业用户的需求

海尔集团

FISHER & PAYKEL

全球顶级家电品牌



GE APPLIANCES

美国百年家电品牌

Casarte
REFINED LIVING

重新定义高端生活

Haier

智慧家庭引领者

Leader

轻时尚家电开创者



市场定位

Haier

企业用户智慧集成解决方案平台

以全系列电器产品，满足不同类型及标准的行业用户需求，为制造、酒店、地产、金融、生物医疗、教育行业、公共交通、广电娱乐、公寓等二十大行业及政府机构等，提供专业的解决方案。

教育行业



公共交通



地产行业



政府公建



生物医疗



公寓行业



酒店行业



制造行业



教育行业领先的综合服务平台

助力学校为学生带来优质的校园体验，通过推进学校智能化教学改造，摆脱落后的传统教学方式，同时优化校园基础电器设施，构建便捷高效的校园生活圈，打造个性多元的智慧现代化学校。

多功能教室



阶梯教室



食堂



体育馆



图书馆



教工办公室



泳池



宿舍



解决方案

02

智慧集成解决方案



智慧集成解决方案

一站式配送、安装服务方案

售后服务解决方案

强大的售后服务平台 遍布全国的服务网络、完善的服务体系，实现售后服务的无缝覆盖



42家技术服务中心



5000小区服务网点



1000家星级服务中心

完善的售后解决方案 全天候贴心服务、智慧化服务流程，解决用户的后顾之忧



服务的4个零

随叫随到，“零”延误、创造感动，“零”流失、到了就好，“零”多次、信息增值，“零”抱怨



培训服务

1+1指导使用，采取先讲解演示1次、再由用户操作实践1次、后纠偏互动的形式，确保用户能正确操作



12小时服务

服务信息的信息化+一线城市1000个星级服务中心，保证12小时上门的服务半径



周转机制

从上门鉴定开始，未能在72小时内将机器修复的，网点应向使用者提供周转机



全天24小时

24小时在线服务的呼叫中心（4006 999 999）+国际最先进的HP服务系统，确保信息的全程监控和死循环

物流配送解决方案

目前，日日顺物流已在全国建立了90多个辐射带动力强的区域物流中心，覆盖全国2915个区县，并在全国拥有3300多条客户配送专线，真正实现了全国物流服务全网络覆盖，成为全国唯一——个能将大件物流产品配送“到村入户”的企业，解决了三四级市场的配送难题。

2013年，海尔日日顺物流与阿里巴巴签署战略合作协议。

2014年，海尔日日顺凭借其大件商品配送最后一公里的的优势，特别是在双十一的杰出表现，蝉联2014杰出电商仓储物流服务奖。

2016年，中国铁路总公司与海尔集团在青岛海尔总部签署全面战略合作协议，为公路快运和铁路快运领导品牌的首次合作尝试，通过打造创新开放型服务平台提升用户体验。



行业案例

03

优秀行业案例

Haier

清华大学



中国海洋大学



上海财经大学



上海大学



厦门大学



深圳大学



南京师范大学



南方科技大学



Haier



扫一扫上面的二维码图案，加我微信

海尔以开放的资源
期待与您携手
共享共赢共创价值！

学生公寓洗衣房建设的 的

PPP模式探讨

SOVELL® 杭州雄伟科技开发股份有限公司 创新自助服务系统提供商



公寓洗衣房的5要素

环境

设备

支付

价格

客服



环境



01

干净

30%以上的学生不去洗衣房
是因为环境问题

02

舒适

要消磨30-60分钟的时间

03

高峰排队问题

任意时段智能预约

设备



支付

人工

人工成本大

道德风险高

自助

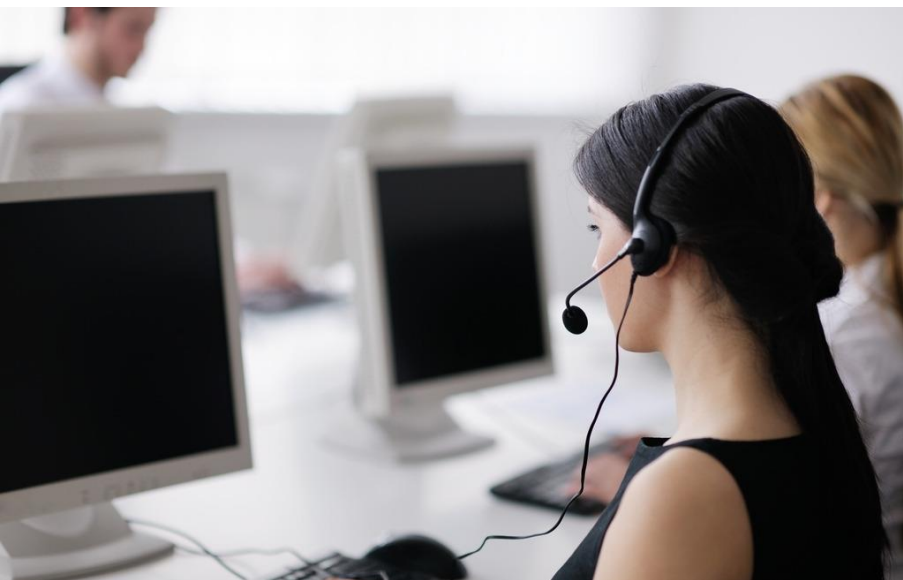
投币—兑换/回收麻烦

刷卡—对账/结款麻烦

手机扫码

价格





在低运营成本下，及时响应客诉

✓ 具备远程设备控制平台

✓ 具备呼叫中心

为什么要PPP?



目的-由供给侧推动体验升级

从功能性保障到愉悦性消费体验



目的-引入专业化的营运团队

不是设备租赁的融资模式

不是扔包袱

不是纯创收，挣房租

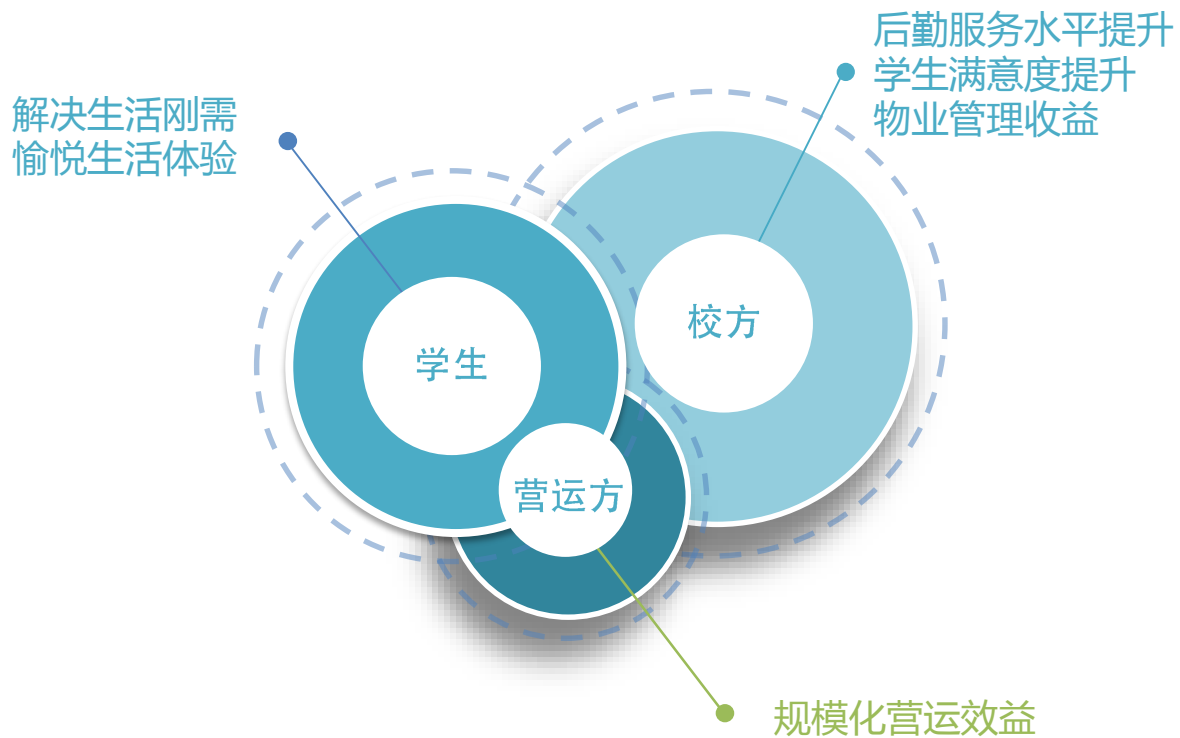
服务驱动，强调整体服务水平

目的-引入目标人群使用率和月度人均使用频率二个监控指标

- 代表服务的受欢迎程度
目标人群使用率>40%

- 代表学生的服务满意程度
月度人均使用率>3次

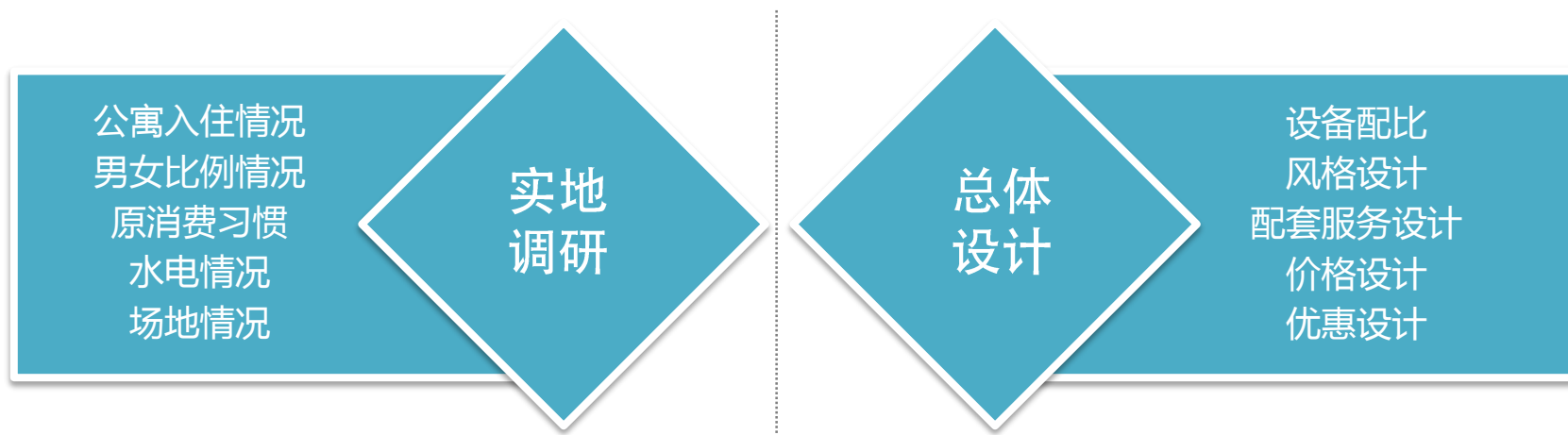
三方共赢



EPCO模式



E: Engineering 工程设计



Procurement: 设备采购



Construction: 项目建设



Operation: 运行



招标的条件设置



场地约束

学生人数约束

150人~200人/台



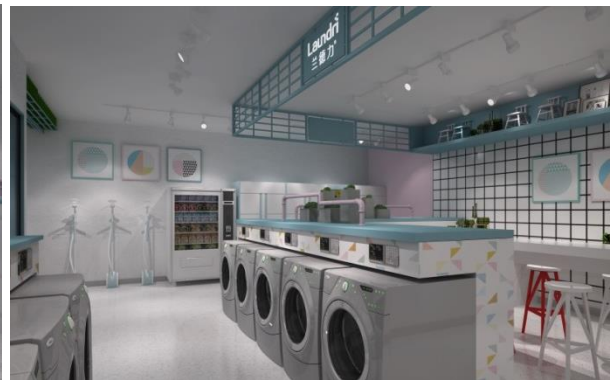
洗衣：烘干=3：1



水电条件约束

管理费

- 500-1300
- 视生源情况，如本地学生居多，回家洗的几率就大
- 校方希望更好的装修投入，就要折让管理费给运营方



水电费

单独计量

1

2

和管理费用打包



装修投入约定

限定每台设备装修投入xx元

5~8年

参照设备使用寿命

低端机：1.5~2年

中端机：3~4年

高端机：5~8年

年限过短会导致营运商投入不足

配套服务



洗涤剂售卖



整烫设备或服务



洗鞋机

服务价格



洗涤按次数
不同模式4-8元



烘干按时间
3-5元/10分钟

厂商的盈利来源



洗涤服务收费



配套服务收费



广告投放

综合服务室模式的实验

浙江大学国际校区



配套服务



打印



开水



咖啡



零食



按摩



微波炉



冰箱



快递柜

THANKS FOR
WATCHING



发展历程

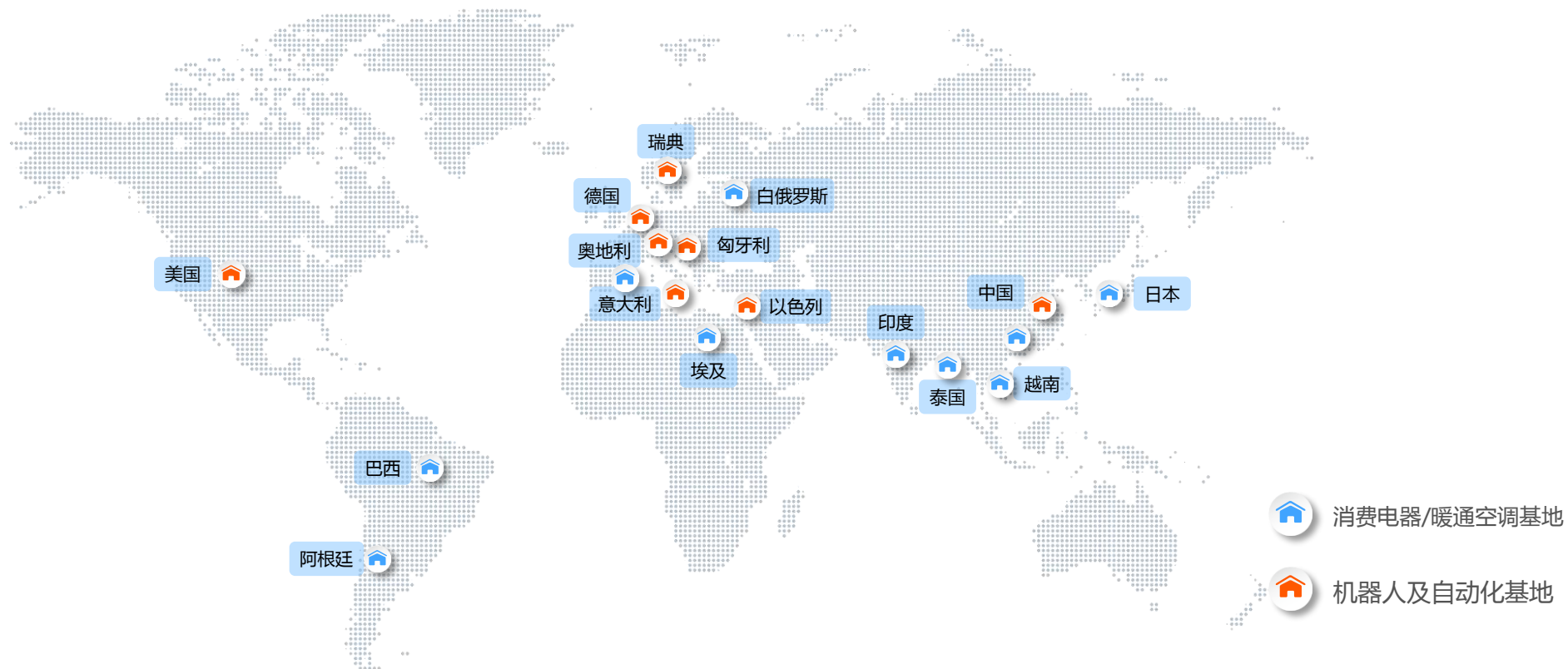
从单一品类、单一国家运作，成功转变为多品类和全球运营的企业集团



全球布局

中国18个基地 (100,000名员工)

海外15个国家 (30,000名员工)



企业概览

卓越运营的全球化业务

2017年上半年收入

1,245亿

上半年利润

108亿

2017年《财富》全球排名

450/208

按收入

按利润

出口国家/地区

200+

总市值 **2870亿+**

沪深两市全部上市公司排名 **20+**

产品领先

持续加大研发投入，构建良好创新机制



科技投入

60亿

五年近200亿
占营收3.8%
在全国企业中排第7位
(行业第1位)



科技人员

≥50%

2011年27%
2016年55%
2018年超过68%



人才结构

300人

2012年博士20人
2016年博士300人
外籍资深专家300人



专利成果

6,905件

五年申请4.2万件
2016年家电领域
全球排名第1位

“互联网+”

美的与校园自助洗衣模式革新



传统投币刷卡洗衣房

真实使用场景状态



刷卡投币



超长排队



机器脏旧



故障率高

移动支付+物联网

传统制造企业的一次突破性尝试

传统洗衣设备的物联网技术革新





U净系列自助产品

7000次寿命测试，只为使用更放心



滚筒式
智能洗衣机



冷凝式
智能烘干机



波轮全自动
洗衣机



智能
洗鞋机



自动投放
外挂装置

U净洗衣软件平台

极简交互设计，摒弃繁复

更舒适的操作体验

扫码和预约



支持微信和支付宝

更多支付方式



一键查看洗涤的剩余时间

订单更清晰



与客服实时沟通

在线找客服



2016年4月至今
18个月，500天



600+高校



350万+用户



每天**10万+**订单

U净合作院校名录全国

覆盖32个省市，600所高校，1500家酒店、公寓

北京大学
北京理工大学
北京联合大学
北京师范大学
北京地质大学
北京语言大学
北京航空航天大学
北京信息科技大学
北京邮电大学
北京第二外国语学院
北大资源研究学院
首都师范大学
北京外国语大学
中国农业大学
中央美术学院
中国传媒大学
同济大学
东华大学
深圳大学
上海大学

上海政法学院
上海工程技术大学
上海师范大学
上海视觉学院
上海信息学校
贤达学院
东南大学
南京大学
南京财经大学
南京工业大学
南京师范大学
南京邮电大学
南京工程学院
河海大学
河南财经政法大學
河南工学院
河南工业大学
河南经贸学院
河南理工大学
河南林校

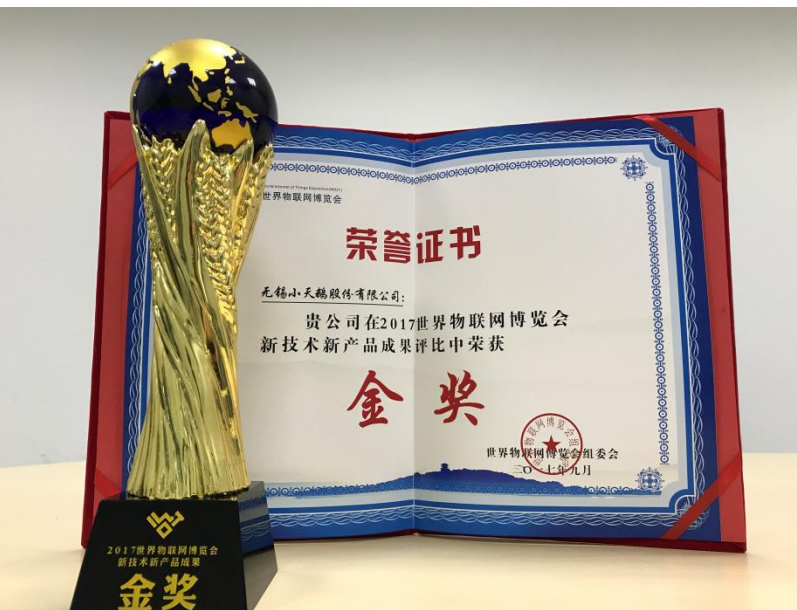
大连工业大学
大连海事大学
北方民族大学
大连东软
河北政法职业学院
华北理工大学
内蒙古财经大学
内蒙古工业大学
山东大学
山东财经大学
山西传媒大学
山西大学商务学院
山西电力大学
山西工商学院
合肥工业大学
安徽师范大学
合肥工业学校
西藏大学
新疆财经学院
新疆大学

东北林业大学
哈尔滨工业大学
哈尔滨师范大学
西北民族大学
宁夏大学
宁夏新工业学院
宁夏医科大学
宁夏艺术学院
华中科技大学
江汉大学
武汉大学
湖南工业大学
湖南师范大学
江西理工大学
中国地质大学
江西财经大学
昆明理工大学
云南大学
云南农业大学
云南民族大学

云南财经大学
深圳职业技术学院
包头师范学院
烟台大学
山东财经大学
内蒙古工业大学
内蒙古建筑学院
内蒙古民族大学
内蒙古农业大学
内蒙古师范大学
西安电子科技大学
中北大学
西安航空铁路大学
西安交通大学
西安音乐学院
成都师范学院
四川大学
四川农业大学
四川师范大学
..... (等645所大学)

2017世界物联网大会新产品、新成果金奖

U净、摩拜、华为等12家企业共同获得金奖



U净洗衣愿为中国智慧校园 贡献一份力量

谢谢



浅谈新一代智慧学生社区 与信息技术的创新融合



同济大学后勤集团社区中心

段晓红

目录

CONTENTS

PART 01 信息化大背景

PART 02 学生公寓的管理信息化

PART 03 信息技术在同济社区

PART 04 智能化产品代表-洗衣工厂

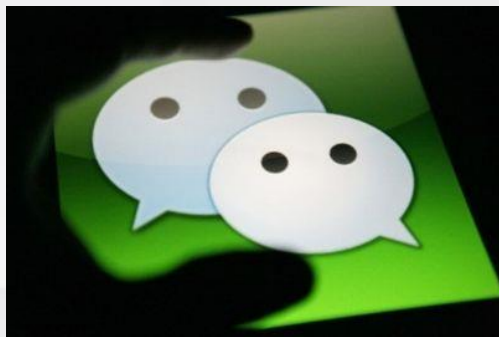
PART 05 “互联网+” 展望与思考

01

信息化大背景



互联网大背景



02

学生公寓的管理信息化



What 是什么

- 高校 → “第二课堂”，思政教育阵地
- 学生公寓 → 育人为本、与时俱进
- 信息化管理手段 → 实现三育人



Why 为什么

- 95后、00后生活水平不断提高，对生活服务方面的需求日渐迫切。
- 传统的学生公寓管理模式通过单一的管理方法已很难有效的保证服务质量。
- “立德树人” 新型公寓。



How 怎么样

- “六T” 评比 → 六大空间
- 科学的管理体系
- 点滴改变，刷新生活

03

信息技术在同济社区



信息技术在社区

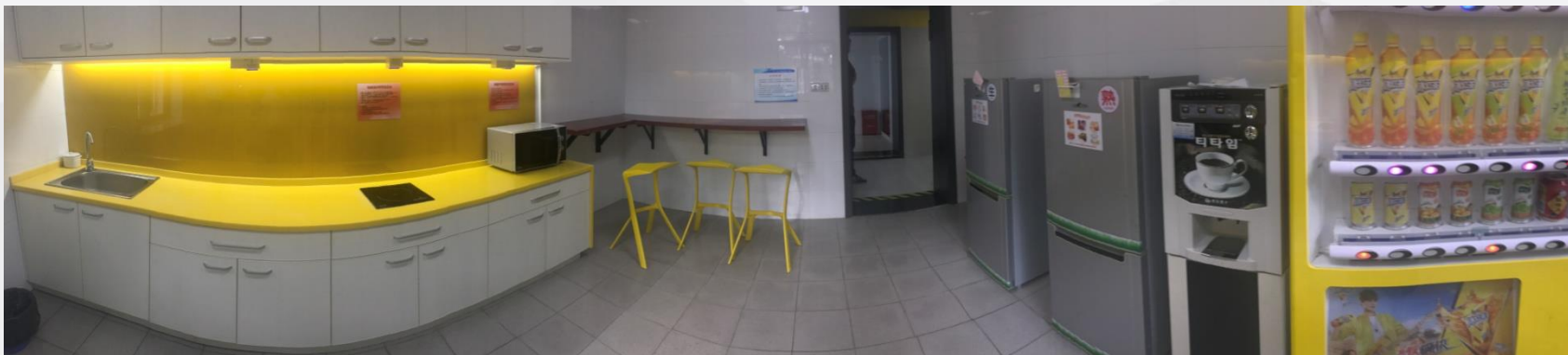


- 四平、彰武、嘉定、沪西、沪北五大校区
- 本、硕、博、留学生、教工
- 宿舍楼97栋，1.7万余间，4.6万个床位
- 建筑面积达58万平方米
- 占房屋总建筑面积的三分之一
- 在住师生约3.3万人
- 从业人员450余人



生活

- ◆电磁炉
- ◆微波炉
- ◆吧台吧椅
- ◆生、熟冰箱
- ◆咖啡机
- ◆饮料机





信息技术在社区

学习

- ◆插卡取电
- ◆一人一位
- ◆24小时开放





信息技术在社区

社交

- ◆自助讨论区
- ◆拼接桌椅
- ◆可移动隔断





信息技术在社区

锻炼

- ◆跑步机
- ◆动感单车
- ◆小型健身器材
- ◆休憩角落





信息技术在社区

文化

- ◆温馨小厅
- ◆自养绿植
- ◆互动留言





信息技术在社区

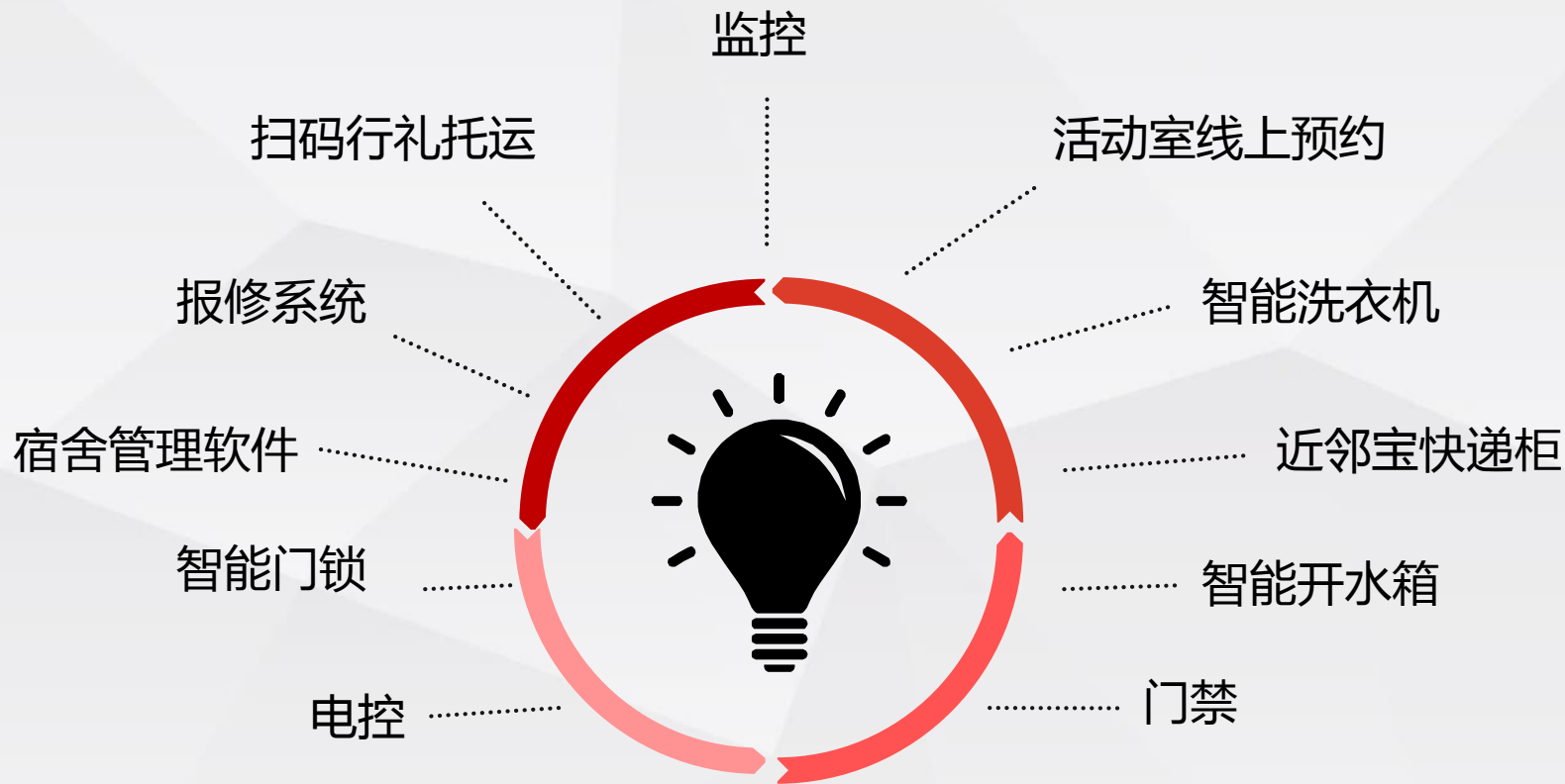
育人

- ◆可移动桌椅
- ◆洽谈室
- ◆宣誓墙
- ◆移动设备





信息技术在社区





信息技术在社区

1.报修管理系统

同济大学

TONGJI UNIVERSITY

网上报修服务平台

欢迎您：西南一楼

2017年9月20星期三下午3:37:23

报修查询

我要报修

我要表扬

我要投诉

退出

报修状态查询:

全部

待派工

维修中

维修完毕

已鉴证

已评价

报修时间查询:

全部

本月

本周

昨天

今天

报修人查询:

姓名

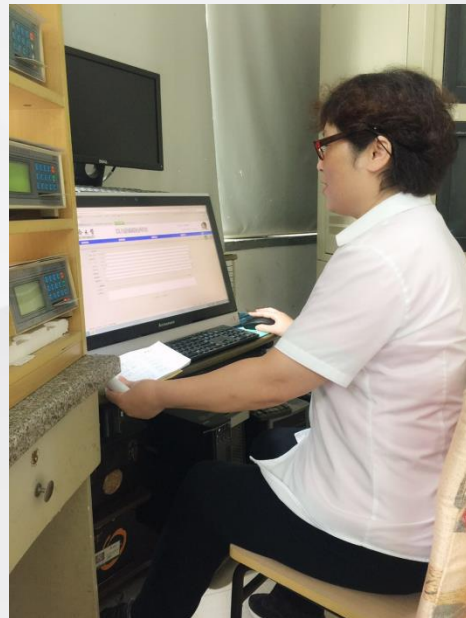
维修编号	报修时间	片区	楼宇名称	故障地点	派工时间	处理状态	报修人	报修类型	处理时间	故障图片	处理完毕图片	见证人
1 W20170920-022830	2017-09-20 10:25:55	四平校区公寓	西南一楼	2043	2017-09-20 12:50:07	处理中	西南一楼	屋顶门框坏		没有图片可查看	没有图片可查看	
2 W20170920-022795	2017-09-20 10:01:40	四平校区公寓	西南一楼	3052卫生间	2017-09-20 12:48:30	维修完毕	西南一楼	卫生间灯不亮	2017-09-20 14:22:16	没有图片可查看	没有图片可查看	验收项目
3 W20170920-023708	2017-09-20 06:53:34	四平校区公寓	西南一楼	3058	2017-09-20 08:01:36	维修完毕	西南一楼	窗门扣松	2017-09-20 10:28:57	没有图片可查看	没有图片可查看	验收项目
4 W20170919-022670	2017-09-19 10:13:38	四平校区公寓	西南一楼	1070卫生间	2017-09-19 12:30:44	已验收	西南一楼	小便池水箱坏	2017-09-19 14:08:16	没有图片可查看	没有图片可查看	西南一楼
5 W20170919-023564	2017-09-18 19:18:25	四平校区公寓	西南一楼	2072卫生间	2017-09-19 08:06:17	已验收	西南一楼	节能灯	2017-09-19 10:36:48	没有图片可查看	没有图片可查看	西南一楼
6 W20170919-023565	2017-09-18 13:43:25	四平校区公寓	西南一楼	2072卫生间	2017-09-19 08:06:18	已验收	西南一楼	节能灯	2017-09-19 10:36:24	没有图片可查看	没有图片可查看	西南一楼
7 W20170918-023545	2017-09-18 13:39:01	四平校区公寓	西南一楼	1080卫生间	2017-09-18 13:39:44	已验收	西南一楼	房顶漏水管坏	2017-09-19 10:36:36	没有图片可查看	没有图片可查看	西南一楼
8 W20170918-023521	2017-09-18 12:13:36	四平校区公寓	西南一楼	3081	2017-09-18 12:53:12	已验收	西南一楼	窗门扣松	2017-09-18 15:52:12	没有图片可查看	没有图片可查看	西南一楼
9 W20170918-023444	2017-09-18 10:17:07	四平校区公寓	西南一楼	2072卫生间	2017-09-18 10:42:01	已验收	西南一楼	水龙头	2017-09-18 15:23:12	没有图片可查看	没有图片可查看	西南一楼
10 W20170918-023445	2017-09-18 10:16:22	四平校区公寓	西南一楼	2082卫生间	2017-09-18 10:42:02	已验收	西南一楼	小便池下水管道	2017-09-18 10:47:19	没有图片可查看	没有图片可查看	西南一楼
11 W20170918-023448	2017-09-18 09:54:18	四平校区公寓	西南一楼	3007	2017-09-18 10:42:12	已验收	西南一楼	房顶电风扇坏	2017-09-19 15:39:31	没有图片可查看	没有图片可查看	西南一楼
12 W20170918-023312	2017-09-18 07:12:56	四平校区公寓	西南一楼	1013	2017-09-18 08:01:19	已验收	西南一楼	衣橱门	2017-09-18 15:51:37	没有图片可查看	没有图片可查看	西南一楼
13 W20170918-023313	2017-09-18 07:09:49	四平校区公寓	西南一楼	3041	2017-09-18 08:01:20	已验收	西南一楼	玻璃坏	2017-09-18 15:51:28	没有图片可查看	没有图片可查看	西南一楼
14 W20170917-023061	2017-09-16 14:49:12	四平校区公寓	西南一楼	2014	2017-09-17 10:10:27	已验收	西南一楼	房门松动问题	2017-09-17 11:41:49	没有图片可查看	没有图片可查看	西南一楼
15 W20170916-022953	2017-09-15 17:23:21	四平校区公寓	西南一楼	1070卫生间	2017-09-16 07:18:41	已验收	西南一楼	小便池水箱坏	2017-09-16 09:52:03	没有图片可查看	没有图片可查看	西南一楼
16 W20170916-022965	2017-09-15 14:24:36	四平校区公寓	西南一楼	2035-2	2017-09-16 07:19:10	已验收	西南一楼	衣橱门	2017-09-16 07:39:24	没有图片可查看	没有图片可查看	西南一楼
17 W20170915-022888	2017-09-15 09:02:46	四平校区公寓	西南一楼	3060	2017-09-15 12:59:47	已验收	西南一楼	宿舍内灯日光	2017-09-15 15:16:25	没有图片可查看	没有图片可查看	西南一楼
18 W20170915-022790	2017-09-15 07:51:32	四平校区公寓	西南一楼	1093	2017-09-15 08:05:31	已验收	西南一楼	窗门扣松	2017-09-15 10:55:12	没有图片可查看	没有图片可查看	西南一楼
19 W20170915-022793	2017-09-14 16:37:24	四平校区公寓	西南一楼	2014	2017-09-15 08:05:32	已验收	西南一楼	窗门扣松	2017-09-15 10:55:45	没有图片可查看	没有图片可查看	西南一楼
20 W20170915-022794	2017-09-14 16:21:06	四平校区公寓	西南一楼	1044	2017-09-15 08:05:32	已验收	西南一楼	窗门扣松坏	2017-09-15 10:55:56	没有图片可查看	没有图片可查看	西南一楼

14

1

页共 4 页

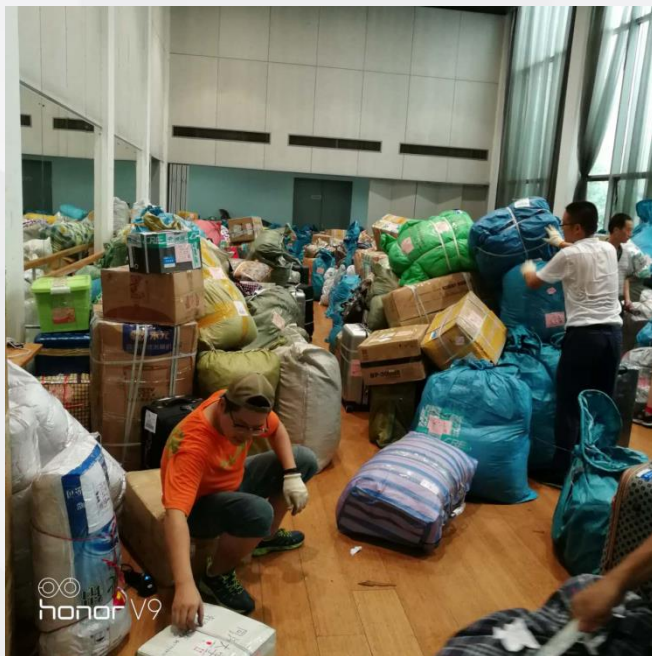
显示 1 - 20 , 共 63 条





信息技术在社区

2.扫码领行李





信息技术在社区

3.活动室线上预约



Wcafe微信订位系统

请至少提前一天订位!

由于Wcafe位于宿舍楼内, 请不要在Wcafe内玩桌游等高声喧哗的活动!

预定一小时以内时长的, 只要提交订位信息即默认订位成功, 无需等待通知! 若不成功会发送短信通知。

若需要延时, 则需要等待短信通知。

若想取消预约, 发送短信至15317930379

【姓名】 *

【学号】 *

【手机】 *





4.智能门锁





信息技术在社区

5. “近邻宝” 智能快件箱





信息技术在社区

6. 微信开水箱



04

智能化产品代表——洗衣工厂

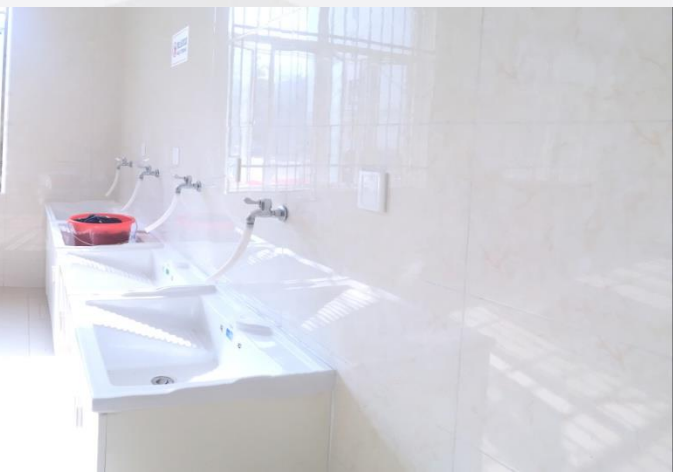


智能化产品代表——洗衣工厂





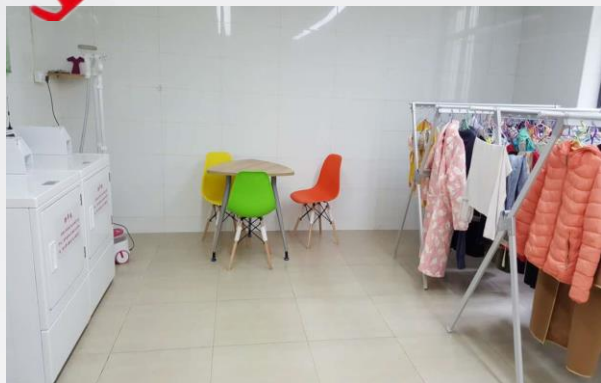
智能化产品代表——洗衣工厂



西北三楼



智能化产品代表——洗衣工厂

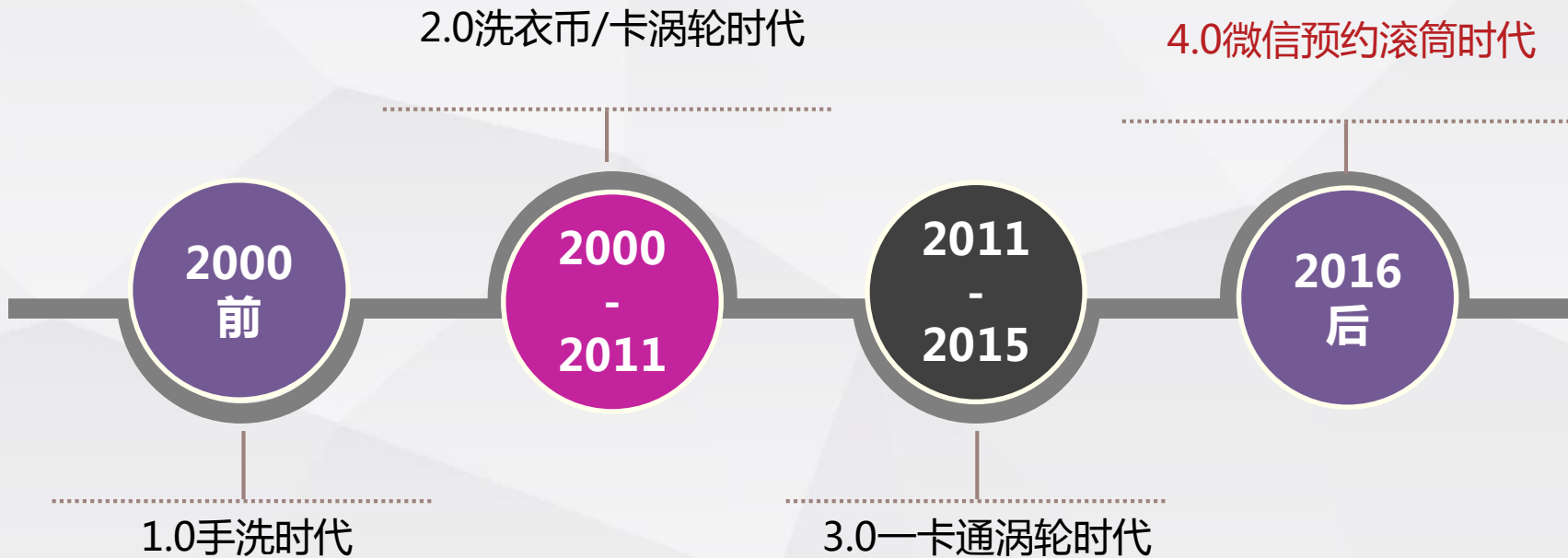


西北一楼



智能化产品代表——洗衣工厂

同济学生洗衣历史演变





智能化产品代表——洗衣工厂

产品	优势	劣势
投币 洗衣卡	避免 用电 资源 浪费	对学生：1.需提前准备零钱或洗衣币 2.投币无效 3.洗衣卡无实名、易丢失
		对社区：1.投币器故障 2.现金流频繁 3.对账不准确
一卡通	1.充值 使用 2.实名 制	对学生：1.多刷错刷 2.退费手续繁琐
		对社区：1.结算数据庞大 2.厂商回收资金不便





智能化产品代表——洗衣工厂

机器不卫生

原有投币、刷卡洗衣机大多都是低端产品，洗涤程序单一，机器没有自洁功能，长久使用之后机器本身的卫生成为一大隐患，容易滋生细菌，影响学生健康，进而减少使用频率。

支付方式不便捷

兑换硬币繁琐，与当前的微信支付、支付宝等快捷支付趋势相比极为落后，且不符合学生的支付习惯。

资源使用不合理

原有投币刷卡洗衣机无预约设备及条件，凡洗衣都需现场排队，导致有的地方人满为患，有的地方空无一人。

投币、刷卡系统不稳定

经改造后的投币、刷卡洗衣机不够稳定，导致机器故障频发，吃币现象较多影响学生洗衣的体验，机器老旧增加火灾隐患，易发生事故。



智能化产品代表——洗衣工厂



05

“互联网+” 展望与思考



“互联网+” 与学生公寓的
共同建设
是一个以服务学生为中心的可持续过程！



“互联网+” 展望与思考



浴室更衣箱
(一人一箱
一浴制)

人脸识别门禁

冷藏冷冻柜



“互联网+” 展望与思考

1.浴室更衣箱（一人一箱一浴）

一人只可用一箱
一箱对应一花洒
有空箱即可使用



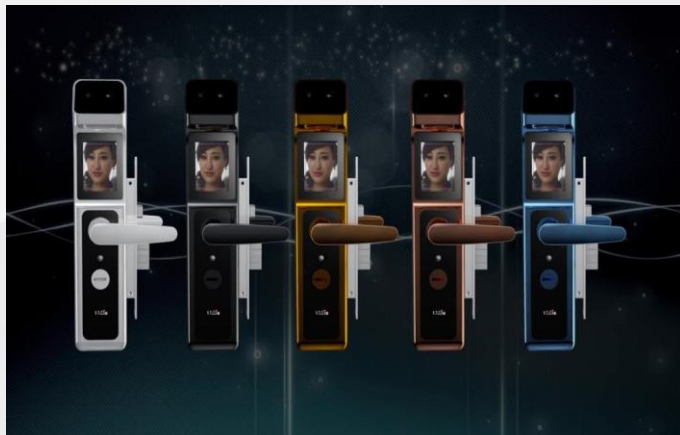


“互联网+” 展望与思考

2.人脸识别门禁



刷脸进门
便捷安全





“互联网+” 展望与思考

3.冷藏冷冻柜

实名制
有空箱即可使用
设置过期提醒





苟日新, 又日新, 日日新

求真务实+开拓创新

- 在创建中求真务实是基础，开拓创新是关键，二者相辅相成，密不可分。

足够量变=质的飞跃

- 不积跬步，无以至千里。从人本出发，在思想、工作方面循序渐进，逐渐实现质的飞跃。

走出去+引进来

- 坚持学习原则，拓展学习新境界，在互动交流中求发展！



“互联网+” 展望与思考



在“互联网+”大背景下，通过把这些信息技术运用到校园生活中，不仅是给学生带来生活上的便利，更重要是学生能够更深感知到信息技术的价值，意识到技术的不断累积，未来还能享受到更好的服务。这种正向激励作用有助于学生公寓管理更合理化、科学化，学生未来的校园生活将更加高效、便捷、舒适、向上。

感

聆

谢

听



上海伦安信息科技有限公司

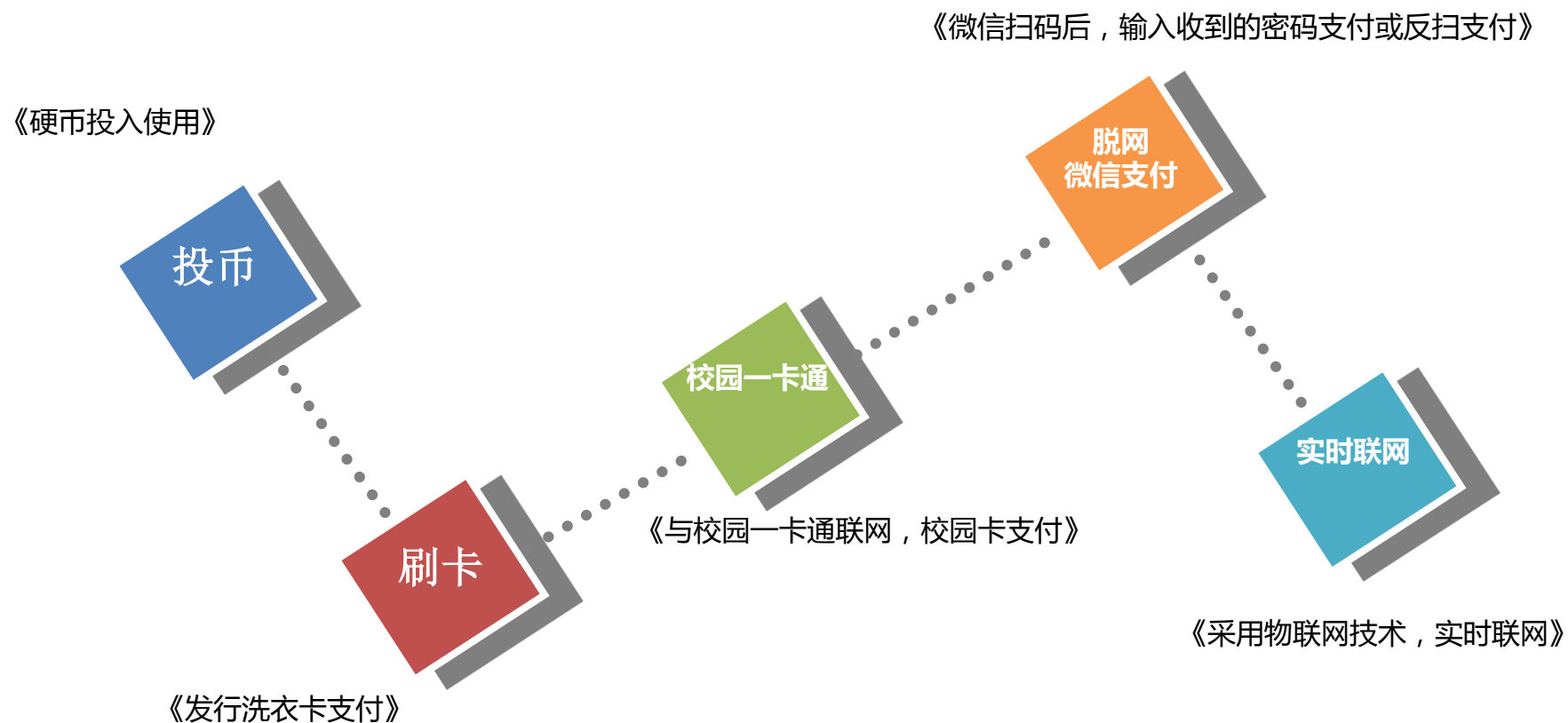
推进校园洗衣干衣O2O模式、增强大学生体验感



主讲人：王伦志



高校宿舍洗衣支付模式



现状

- 投币：学生每次洗衣需要换硬币投币使用，经常要为找硬币烦恼、投币后，如果机器不能使用没有地方退硬币。
- 商家自行发卡：学生需要支付押金，卡丢了不能挂失，多扣钱或是扣了钱不能使用，没有地方退款。
- 校园一卡通：通过刷卡断电方式来达到控制洗衣机启动电源洗衣目的，一卡通的读卡器和洗衣机没有做联动，当进水超时，或是洗衣机出现故障，读卡器程序结束了给洗衣机断电，但是洗衣机还没有正常结束，会造成洗衣机经常出现半桶水或洗衣机就直接断电。
- 脱网微信支付或反扫支付：通过微信支付后，获取密码，输入密码后启动。反扫，是通过微信扫码支付后，通过扫码人员的手机将洗衣机的数据上传给后台软件。
- 排队等候：洗衣机在使用过程，学生需要来回到洗衣房几次才能洗上衣物。
- 洗衣机故障：当洗衣机出现故障，学生不知道，到洗衣房取衣服时才发现问题。
- 洗衣结束：洗衣机程序执行结束，学生根据估计大概时间到洗衣房。
- 洗衣状态：洗衣机是否使用不清楚。



洗衣现场





干衣方式



◆高校宿舍烘干机使用现状

烘干机使用

目前高校宿舍为学生提供烘干机比较少。

使用时间

普遍采用家用烘干机，烘干时间长，厚重的衣物都需要2小时以上，薄的衣服一般也要1小时左右。

烘干效果

衣物烘出来的效果比较差，衣物皱褶比较厉害

程序选择

程序选择不灵活，烘干温度不能根据衣物面料选择相应的温度，选择烘干时间比较单一。



◆增强学生体验感从细节做起



◆ 机器使用状态显示页面



云创路

空闲洗衣机

2

空闲烘干机

0

全部楼层

洗衣机

温馨提示：下拉可获得机器最新运行状态。



机器编号：600048

机器状态：运行中



机器编号：605042

机器状态：离线



云创路

空闲洗衣机

0

空闲烘干机

0

全部楼层

洗衣机

温馨提示：下拉可获得机器最新运行状态。



机器编号：600048

机器状态：已被预约



机器编号：600049

机器状态：空闲

立即使用



◆机器使用提醒支付页面



◆机器启动使用页面



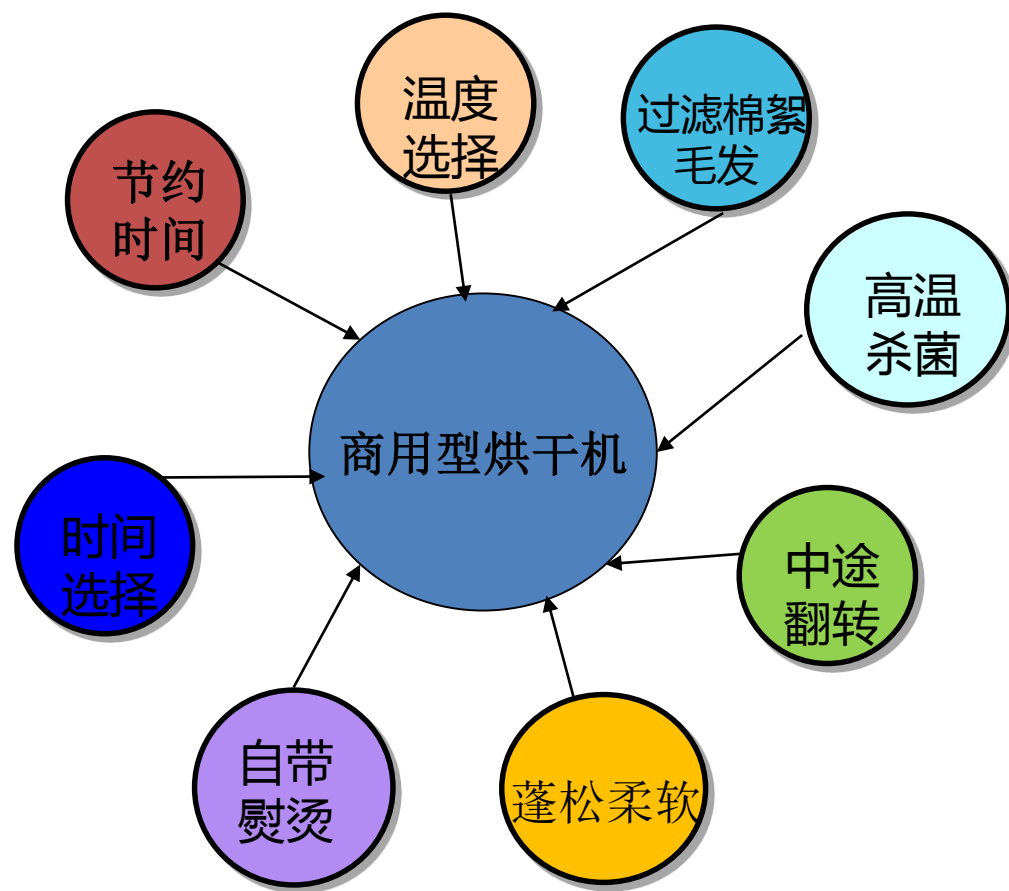
◆学生洗衣房展现



◆学生洗衣房展现

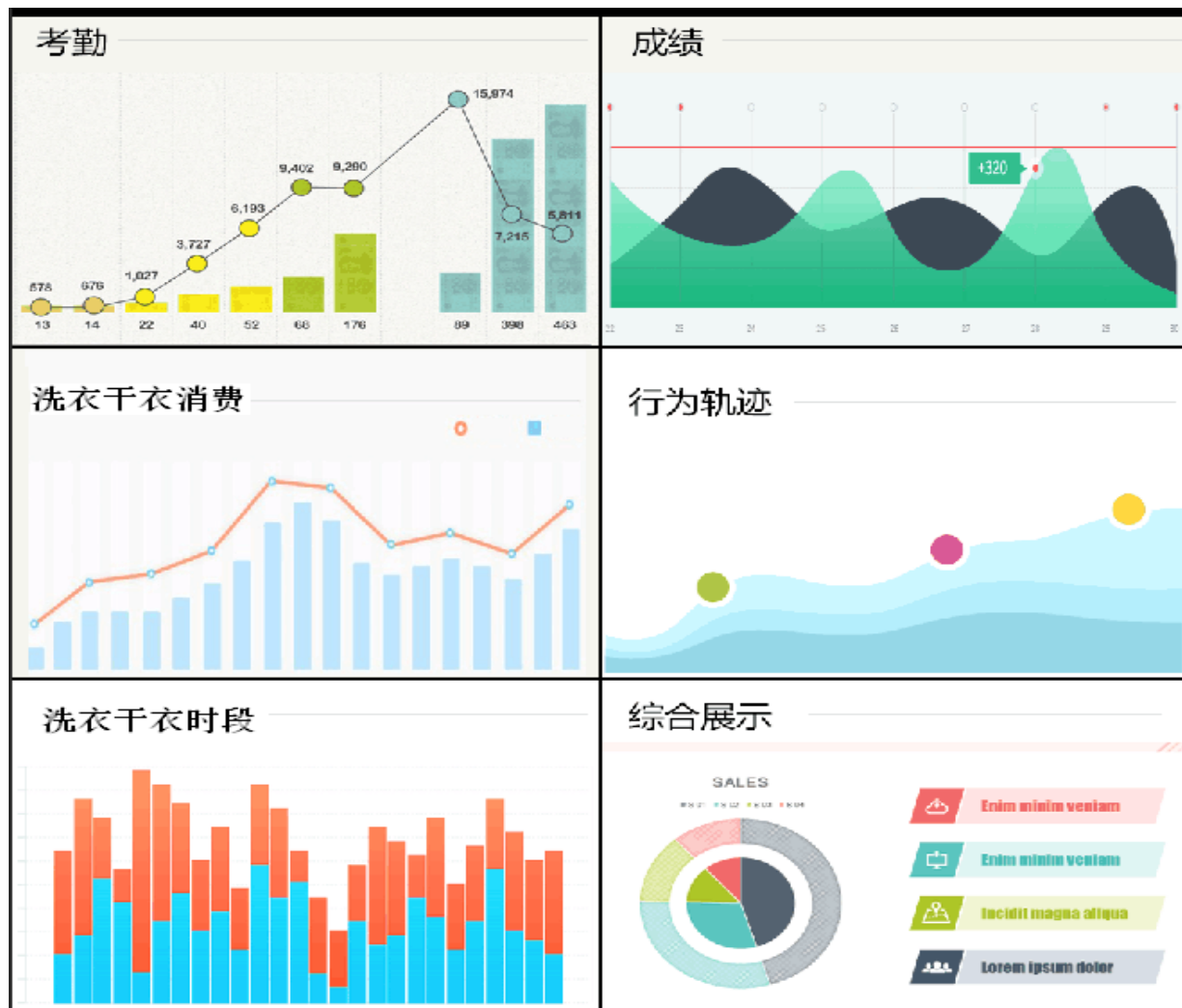


◆商用型烘干机特点



◆深度融合智慧校园、环保校园、平安校园

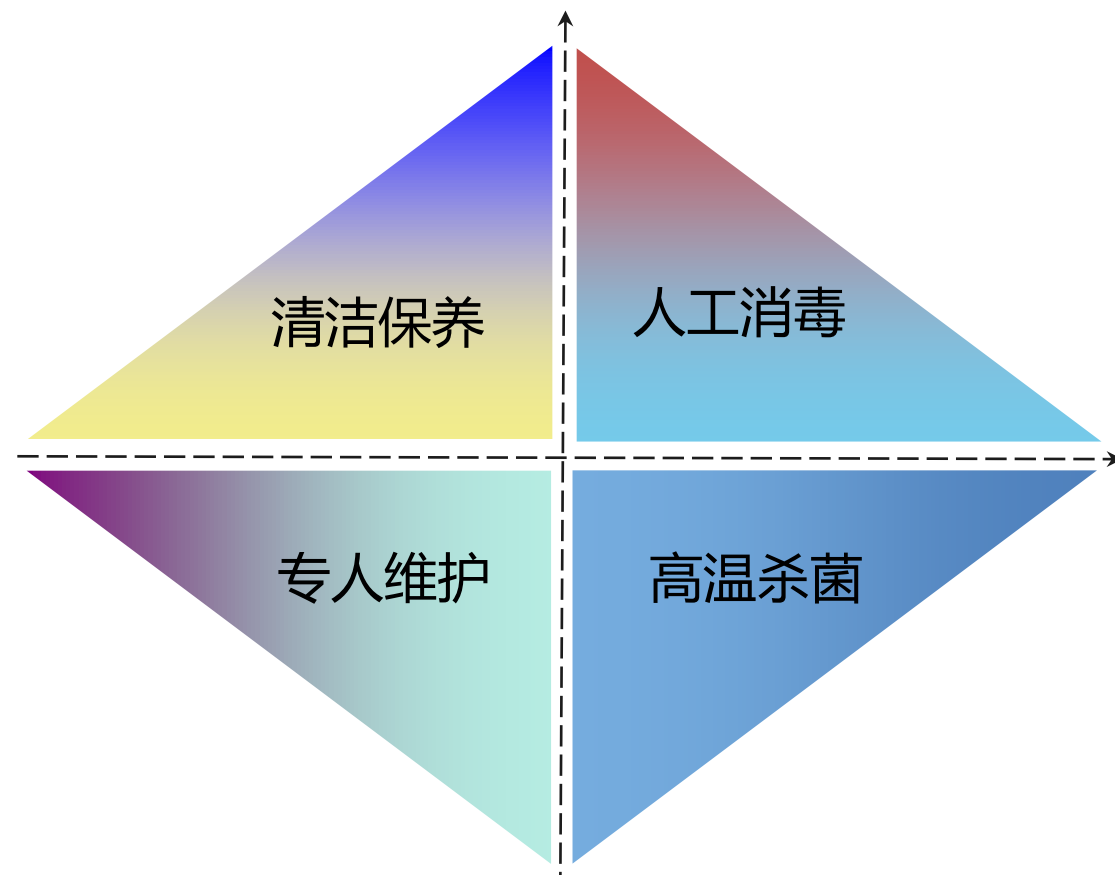
- 1、随着智慧校园、环保校园的建设，智慧洗衣干衣作为智慧校园的组成部分，为学生提供智能化服务的同时，为学校对学生日常生活大数据分析提供精准的生活服务数据。
- 2、通过智慧洗衣干衣，为学生带来了更好的服务体验外，也为学校节约学校水电，节省开支成本。
- 3、通过智慧干衣，提高了校园校容，解决了学生晾晒问题，并提高了学生的生活质量、增强了体验感。
- 4、通过智慧干衣，有效的预防在宿舍使用违章电器干衣的安全事故发生。



◆为学生提供优质的保障服务

智慧洗衣机，作为公共使用的电器，日常的清洁卫生、机器保养和消毒工作是为学生提供的安全保障服务。

- 1、在学校安排专人负责日常的洗衣机清洁卫生工作，每两天对洗衣机的外立面、内桶进行人工保洁。
- 2、每周两到三次人工消毒，防止交叉感染，防止大肠杆菌、金黄色葡萄球菌、白色念珠菌等，还能除去异味。
- 3、每月一次人工内桶高温杀菌。
- 4、专人维护机器的故障处理。



◆洗衣机高温消毒

机智猫 超临界 消毒清洗机



超临界流体是处于临界温度和临界压力以上，介于气体和液体之间的流体，兼有气体液体的双重性质和优点。

溶解性强：

密度接近液体，且比气体大数百倍，由于物质的溶解度与溶剂的密度成正比，因此超临界流体具有液体溶剂相近的溶解能力。

扩散性能好：

因黏度接近于气体，较液体小2个数量级。扩散系数介于气体和液体之间，为液体的10 - 100倍。具有气体易于扩散和运动的特性，传质速率远远高于液体。

易于控制：

在临界点附近，压力和温度的微小变化，都可以引起流体密度很大的变化，从而溶解度发生较大的改变。



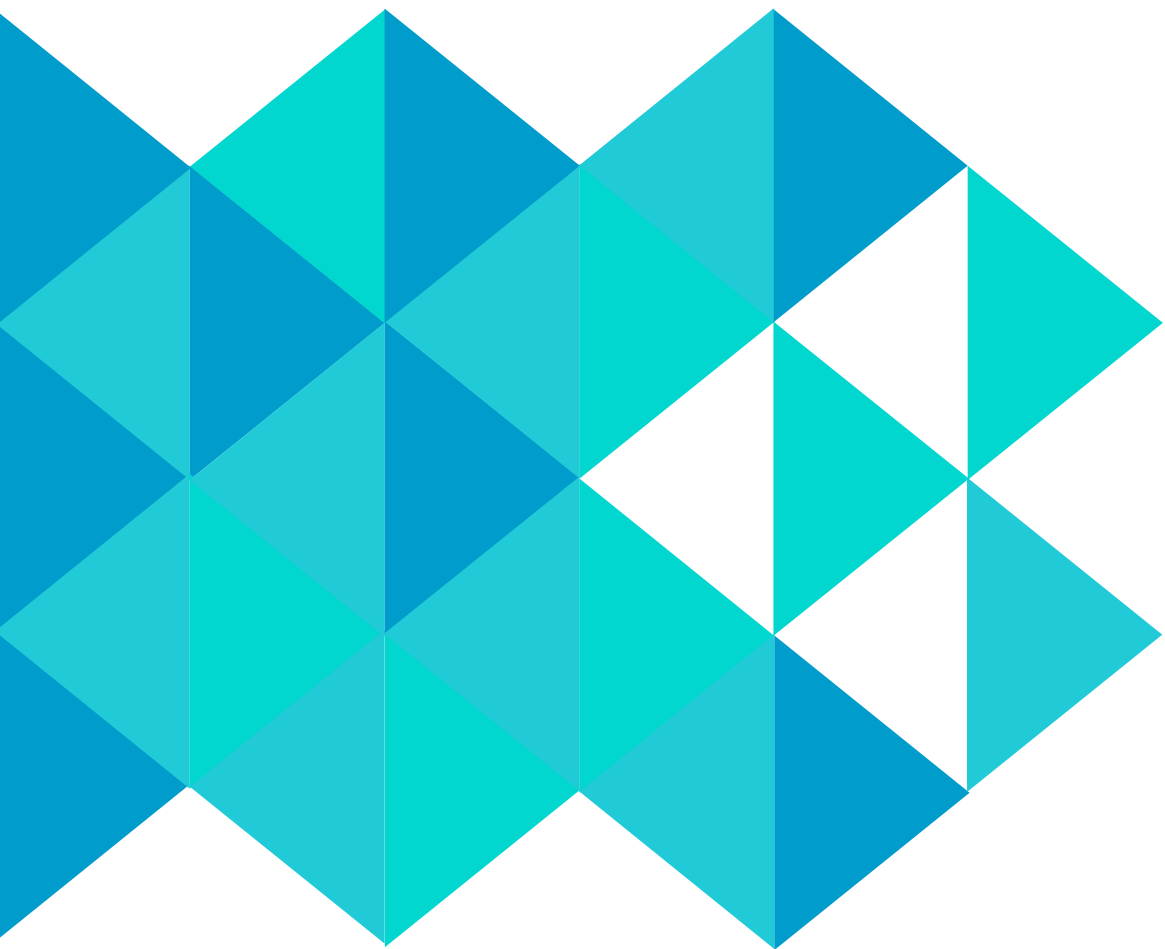
◆洗衣机高温消毒



提前祝各位嘉宾中秋节、国庆快乐

谢谢!





智慧后勤助力师生 让校园生活更美好

以杭州电子科技大学文一公司“杭电后勤生活”微信平台为例

杭州电子科技大学文一公司 王术海



◀ CONTENTS

- 
- 1、 “杭州电子科技大学&文一公司”
 - 2、 “杭电后勤生活” 微信平台
 - 3、 “智能洗衣”
- 



◀ 杭州电子科技大学&杭州文一教育发展有限公司

学校简介



杭州电子科技大学始创于1956年，是一所**电子信息特色突出，经管学科优势明显的教学研究型大学**。属省部共建、浙江省首批重点建设大学，学校有5个校区占地面积2500余亩。在校**学生28000余人，教职员工2300余人**。



知名校友

办学六十年来，学校累计培养10余万名IT领域人才和经管人才，全国IT百强企业中近三分之一的掌门人为我校校友，阿里巴巴、长虹、海信、京东方、熊猫、广州无线电集团、深圳国际信托投资公司等企业负责人皆出自我校，学校被誉为“IT企业家摇篮”和“卓越会计师沃土”。

部分知名校友名单：

刘洪新：海信集团总裁

易会满：工商银行董事长

姜子琨：工信部财务司副司长

马 云：阿里巴巴董事局主席

岳旭强：蘑菇街联合创始人

周子学：中芯国际集团董事长

刘红洲：中国电子集团总经理

曹春华：海尔集团副总裁

喻思成：阿里巴巴副总裁

郑 钧：著名摇滚歌手





◀ 杭州文一教育发展有限公司介绍

杭州文一教育发展有限公司隶属杭州电子科技大学，创建于后勤社会化改革初期的2000年，资产总额2.5亿元，下设一办、四部、六中心、一分公司、一子公司。员工900余人。承担着学校后勤服务工作，负责文一苑学生生活区的建设、开发、经营管理。

公司拥有土地150亩，筹资建造了23幢各类房屋，其中学生公寓16幢，建筑面积14万平方米，学生食堂3幢，建筑面积达3万平方米。是学校后勤自行筹资、自行建设、自行管理生活区的成功范例。

公司先后荣获全国绿化四百佳、中国高校百佳食堂、全国校园生活满意度50强高校、全国后勤十年社会化改革优秀院校、全国高校后勤系统信息宣传工作先进单位、全国高校节能工作先进单位、中国高校烹饪技术大赛一等奖、浙江省高校文明寝室创建工作先进单位、浙江省青年文明号、杭州市最美校园等荣誉称号。





◀ 总体发展目标

总体发展目标：组建以杭州文一教育发展有限公司为母公司，形成后勤、教育、科技一体两翼，以及若干专业公司为子公司的管理卓越、服务规范、运营高效、保障有力、特色鲜明的全国知名、省内一流的高校后勤服务品牌企业。





◀ “杭电后勤生活” 智慧服务平台



背景介绍



移动互联技术

移动互联网技术的普及使智慧生活服务成为可能



智慧校园

教育部首批教育信息化试点建设高校



服务意识

学校后勤部门对于师生服务的不断追求



平台简介

“杭电后勤生活”微信服务平台于2016年12月30日正式上线，立足打造杭电官方一站式生活服务平台，由杭州文一教育发展有限公司主办，信息化办公室（下设学生社团文小二工作室）负责管理运营，杭州青橄榄网络技术公司提供技术支持。半年多来，“杭电后勤生活”相继上线了订水、订餐、水电费缴纳、党费缴纳、住宿费缴纳、在线报修、购车票、微公益、我要找、我要说、精选商城等服务功能，既方便快捷了师生的校园生活，也减轻了后勤人员的工作压力，提升了管理效率。



平台功能界面





解决问题

- 1、**一个入口，多种服务**：高校后勤服务内容多导致系统繁杂，每一项服务都需要专门的系统支持，智慧后勤服务平台可以一个平台兼容多种后勤服务。
 - 2、**统一支付，结算便捷**：统一支持线上支付，既方便学生支付，也便于财务人员核销结算，同时也可以避免一些人工结算带来的财务风险。
 - 3、**一站服务，增强沟通**：通过一个平台，一站式满足师生的刚性及特殊需求，并且可以在平台内进行反馈，打造后勤与师生沟通的桥梁。
 - 4、**数据联通，大数据支持**：平台可以对接学校各种数据系统，将线下数据整合到线上，支持通过数据比对不断完善后勤服务。
- 



运营数据

*数据来源：截止至9月18日

近7日使用人次

7,506_次

总使用人次

133,579_次



数据观察

智慧生活服务平台上线8个多月以来，
各项功能累计使用133,579次，平均每天使用510次。





交易数据

*数据来源：截止至9月18日

支付宝支付交易次数

174,998_次

微信支付交易次数

134,008_次



数据观察

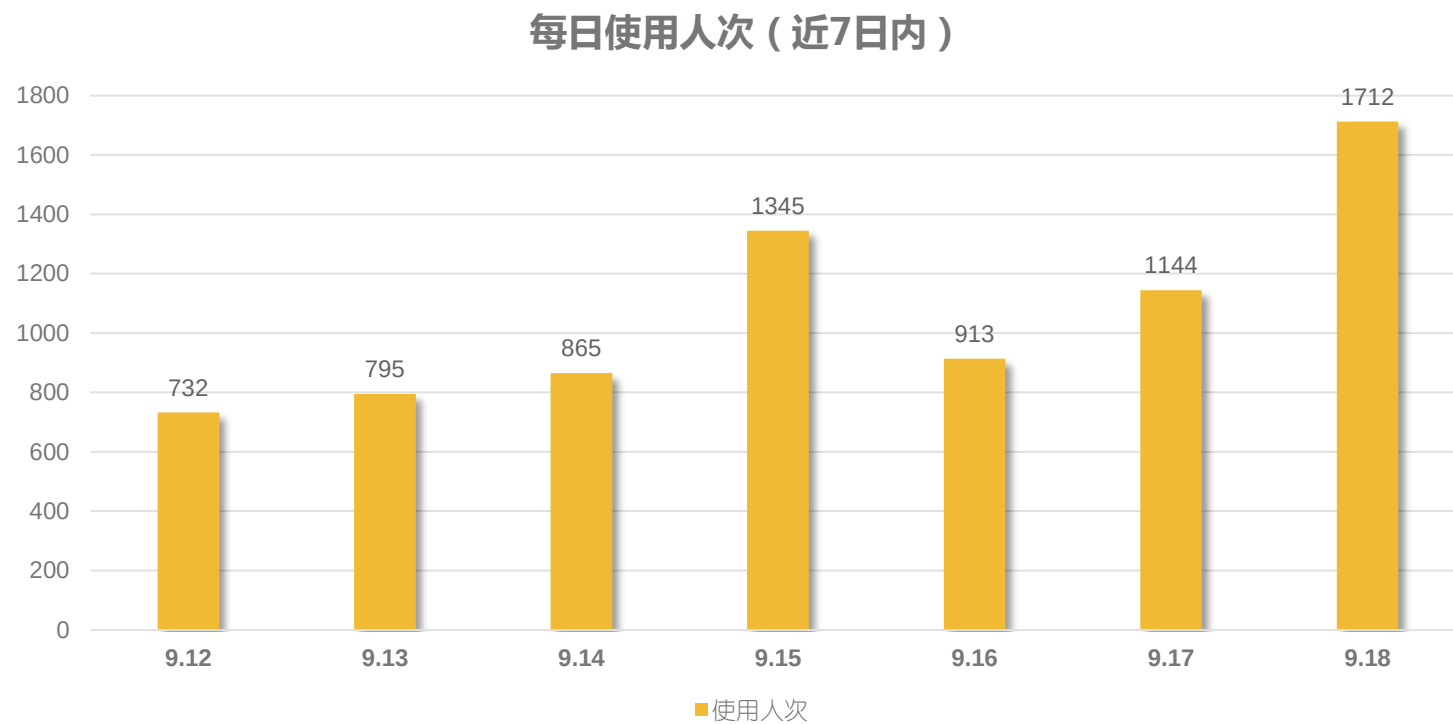
支持线上支付以来，累计交易次数**300,000+次**，
累计交易金额**8,000,000+元**，为师生节约大量取款排队时间。





每日数据

*数据来源：9月12日-9月18日



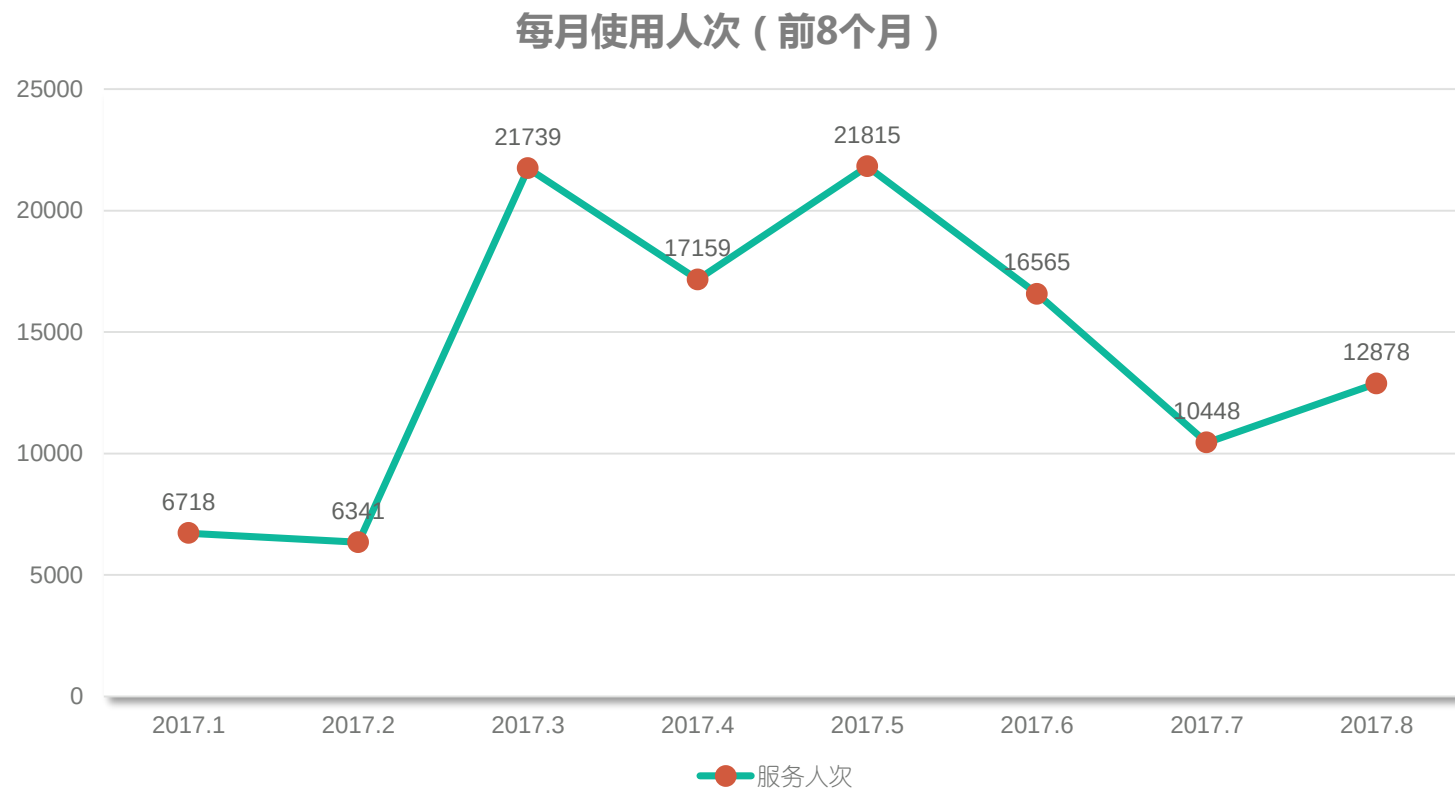
数据观察

在9月12日至9月18日近7天内，
峰值使用人次达**1712次**，日均使用人次达**1072.3次**。



每月数据

*数据来源：截止至9月18日



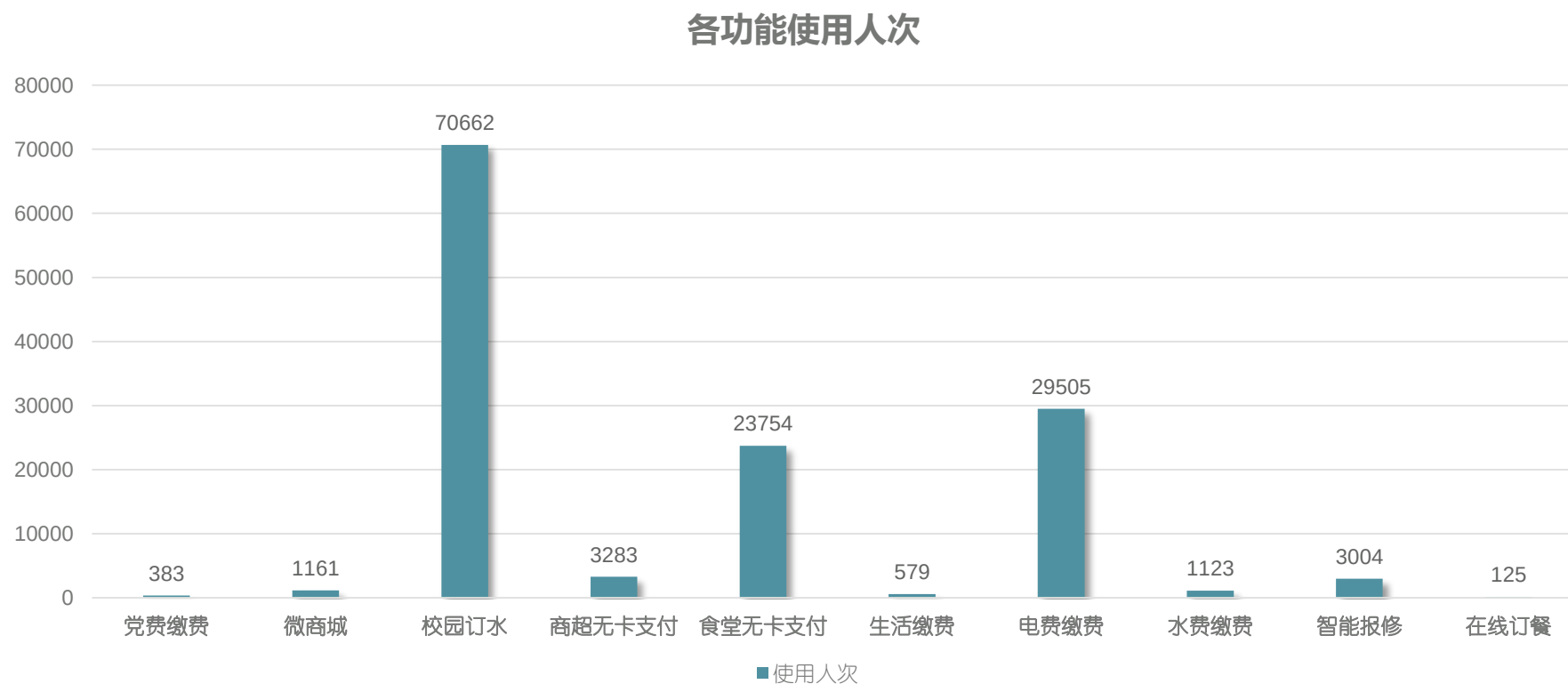
数据观察

平台上线以来至今，月均使用人次达**14207.9次**

上线第三个月，使用人次开始**爆发式增长**，平台**发展速度极快**。

各功能数据

*数据来源：截止至9月18日



数据观察

平台上线以来，各功能平均使用人次达**13357.9次**，其中校园订水功能使用人次最多达**70662次**。

“杭电后勤生活”公众号上线短短半年来，实现了粉丝量突破28000+，单篇最高阅读量7000+，累计阅读次数250000+，缴费服务人次134000+，累计交易额6000000+，及时、高效的客服功能为师生带来更好的服务。“杭电后勤生活”多次上榜“杭州电子科技大学新媒体风云榜”，并荣获“杭州电子科技大学优秀青年媒体平台”。

杭州电子科技大学文一公司高度重视信息化建设，在学校相关部门的大力支持下，借助学校电子信息特色优势，全面推进智慧后勤建设，致力于为师生提供更加便捷、高效的后勤服务，为学校建设特色鲜明、国内一流的高水平研究教学型大学助力加油。



腾讯2017全国高校公众号排行榜

东部明星榜 第五名

7月13日，腾讯微校2017全国高校公众号排行榜6月榜发布，我校微信“杭电后勤生活”（微信号：hdbhqsh）名列全国高校公众号排行榜东部明星榜。腾讯微校全国高校公众号排行榜基于腾讯微信平台，参照运营特色、粉丝规模、文章质量、互动形式等四大维度，由系统自动计算排名。全国共有86000余个高校公众号参与此次评选。





◀ 助力第十三届全国学生运动会

“杭电后勤生活”智慧服务平台除了满足师生们日常的刚性服务需求外，还针对一些短期特殊需求提供定制化服务功能。

2017年9月4日-16日，第十三届全国学生运动会在杭州举办，杭州电子科技大学承办了中学男子篮球、大学男子足球项目。

以此为契机“杭电后勤生活”推出的“智慧餐券”和“门票预约”两个功能，为参赛运动员、教练员、工作人员和师生校友提供了许多便利，推出后不仅得到了参赛人员的一致好评，也受到社会公众及媒体的肯定。是22个赛区中唯一使用



全国学生运动会——媒体报道

“中国网”



“搜狐网”



全国学生运动会——媒体报道

“浙江教育后勤信息网”



“全国学运会官网”





全国学生运动会——产品简介



智慧餐券

分为“电子餐券”和“电子餐券手环版”，运动员就餐时可直接通过手机或手环支付就餐。



门票预约

通过移动端直接预约学运会赛事门票，支持在线选座和电子二维码验票功能。





智慧餐券——功能介绍

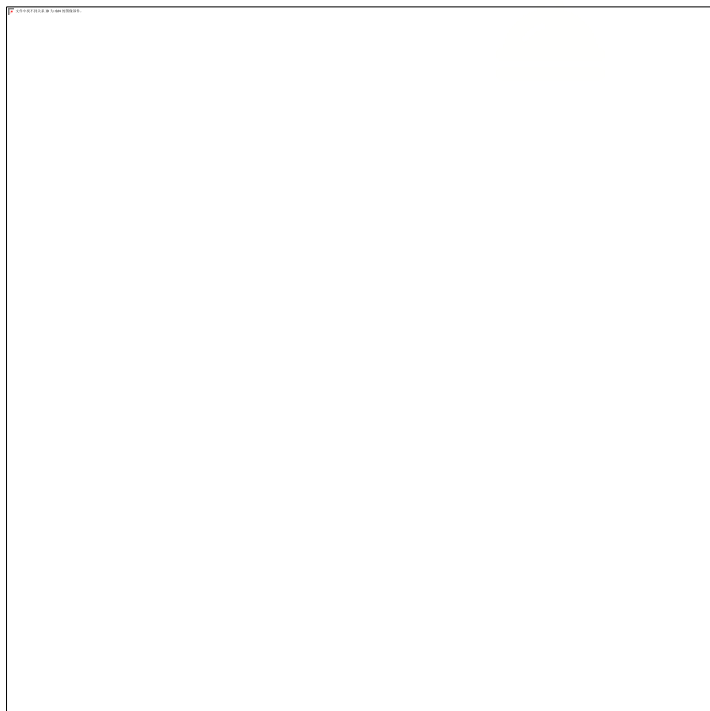
电子餐券手环版：无需手机绑定操作，就餐时只需要使用手环上的二维码进行支付即可。

电子餐券：手机上输入个人信息绑定即可激活电子餐券功能，就餐时直接使用电子餐券二维码支付即可。



智慧餐券——产品界面

电子餐券手环



电子餐券



智慧餐券——使用场景





智慧餐券——就餐数据

*数据来源：8月25日-9月17日

近7日使用人次

2,741_次

总使用人次

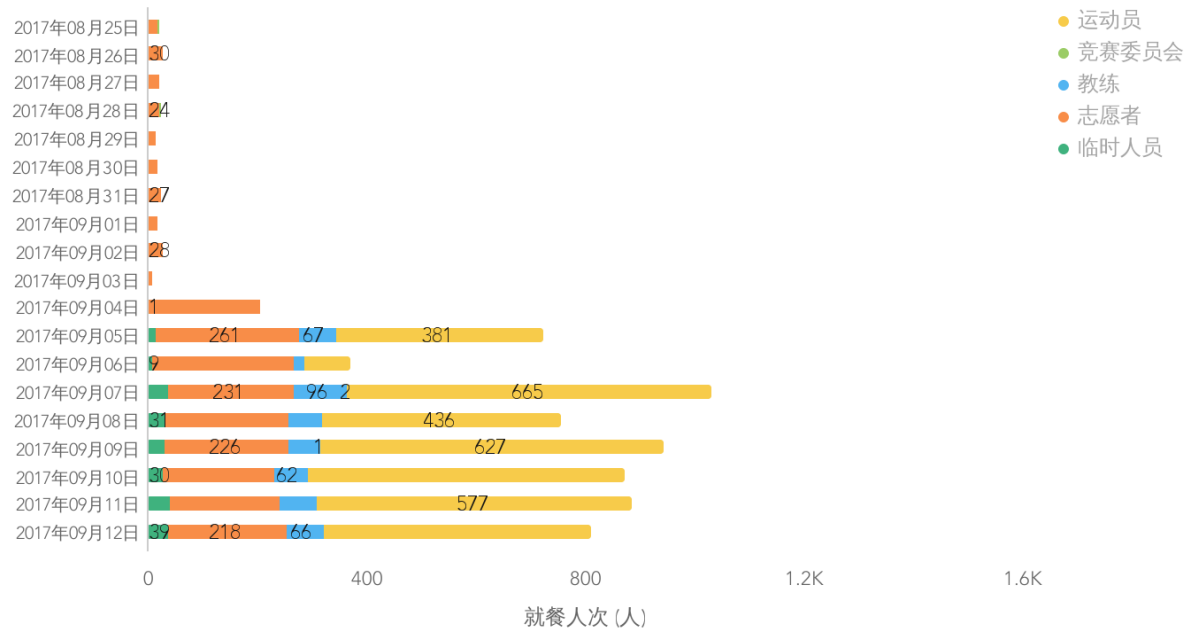
7,880_次



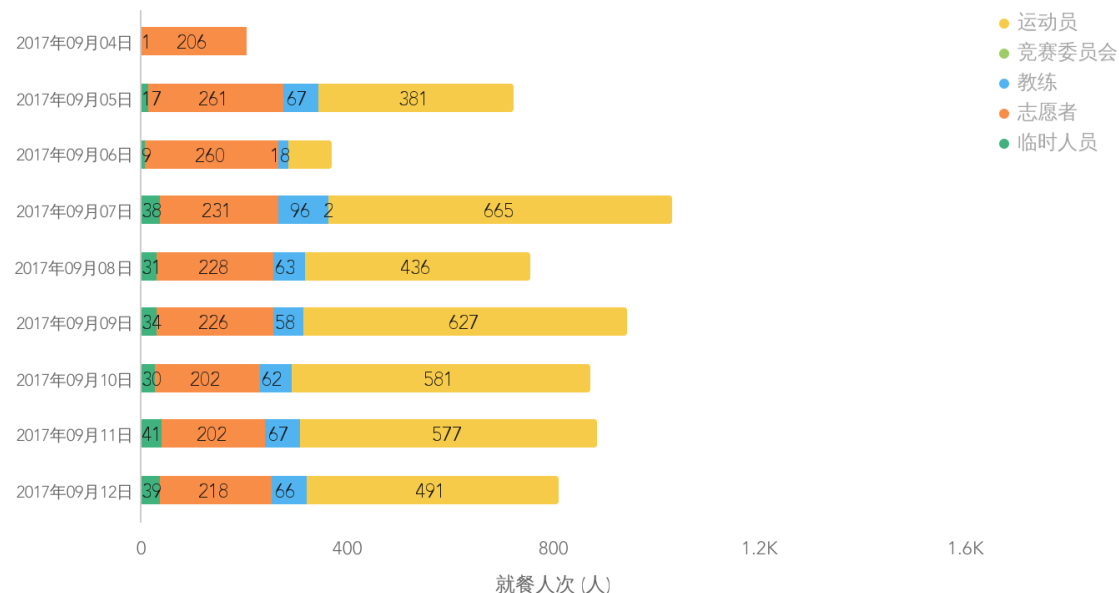
智慧餐券——就餐数据

*数据来源：8月25日-9月17日

各类型人员-就餐情况对比



各类型人员-就餐情况对比



数据观察

9月5日-9月12日为高峰期，运动员日均就餐达**637人次/天**，志愿者就餐达**329人次/天**，教练员就餐达**122人次/天**。

以上这些数据反映了学运会参会人员对于“学运会用餐”功能的支持！



智慧餐券——解决问题

- 1、使用传统纸质餐券浪费纸张，使用电子餐券更加环保。
- 2、传统餐券不易保存，容易丢失，电子餐券可以解绑、可挂失、更加安全。
- 3、传统餐券发放和使用统计工作量大，电子餐券一次发放，专码专用，每一次使用均有记录，便于统计。
- 4、传统餐券容易复制，使用时需要专人审核，而电子餐券安全度高，使用扫码机器审核即可。





◀ 门票预约——功能介绍

- 1、进入“杭电后勤生活”公众号，点击“门票预约”功能，输入个人信息登陆后可以查看近期赛事赛程。
- 2、选择想要预约的比赛场次以及座位后提交预约，预约成功后系统会自动生成二维码电子票，比赛当天凭借电子票检票入场。



门票预约——产品界面

门票预约

中国移动 17:54 59%

< 返回 门票预约

第十三届全国学生运动会 篮球及足球项目中学组

请输入姓名

请输入学工号

请输入手机号码 发送验证码

请输入验证码

提交

提交信息

中国移动 17:54 59%

< 返回 门票预约

< 赛事详情

篮球场一 2017-08-22 10:00-12:00

北京队 vs 上海队

剩余门票

A区: 30张 B区: 30张 C区: 30张 D区: 30张

预约门票

☐ A区 点击选择门票数量 ☒ B区 已选1张

☒ C区 已选3张 ☐ D区 点击选择门票数量

提交

选择场次

中国移动 17:54 59%

< 返回 门票预约

< 赛事详情

篮球场一号馆 2017-08-22 10:00-12:00

北京队 vs 上海队

待检票 已检票 门票二维码

预约人 张三

学工号 125451845

手机号码 16845875142

门票数量 3张

预约时间 2017-08-20 10:05:13

预约编号 1345668542521545526

检票口 篮球场一号馆 A区

技术支持 青电网

生成电子票

◀ 门票预约——使用场景





◀ 门票预约——预约数据

*数据来源：9月4日-9月14日

近7日预约人次

8,499_次

总预约人次

11,760_次

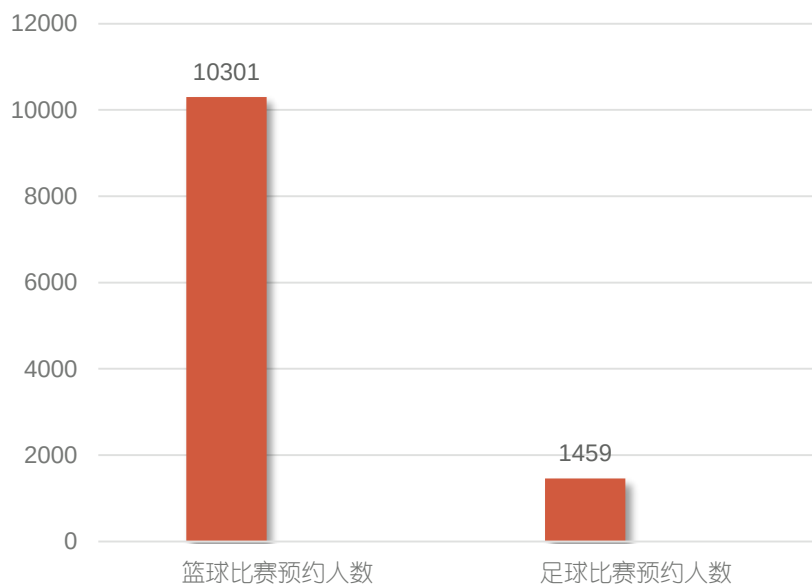




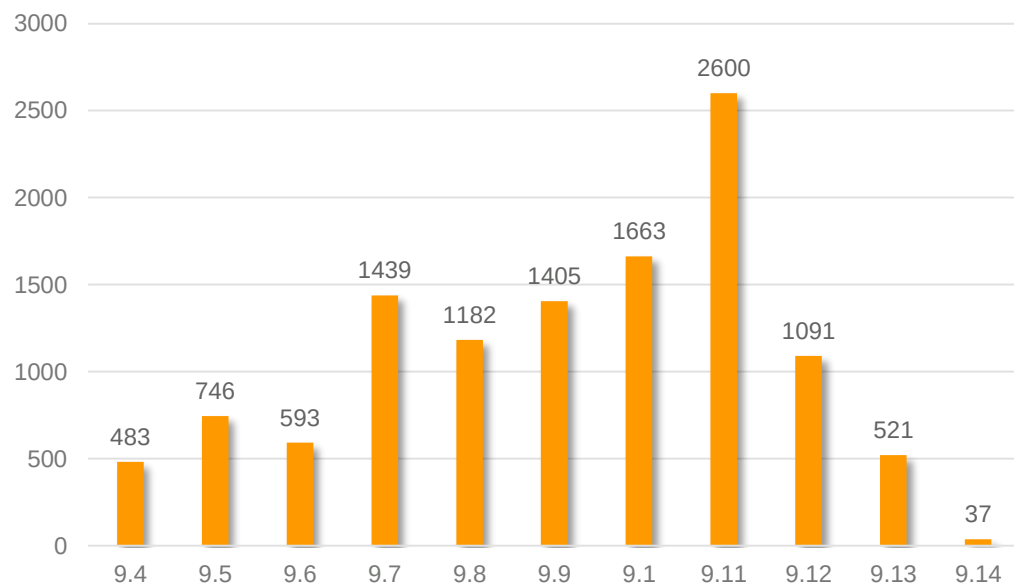
门票预约——预约数据

*数据来源：8月25日-9月17日

各赛事预约人数



每日门票预约人数



数据观察

9月4日-9月14日期间，门票预约日均达**1061人次/天**，篮球比赛门票预约**936.5人次/天**，足球比赛门票预约**132.6人次/天**。

这些数据反映了杭电师生们对于学运会“门票预约”功能的肯定！





解决问题

- 1、线上预约门票，比较方便，无需线下排队取票。
- 2、直接使用电子门票，不用纸质门票，成本较低，环保。
- 3、管理部门可以根据预约记录查看观赛人数，便于比赛场馆提前管控。
- 4、门票预约通过学校统一认证登录，实名购票，一键即可。
- 5、电子门票不宜遗失，并且可重复查看，只需要扫描即可完成检票，快捷安全。





智能洗衣



背景介绍



大学生生活繁忙

95、00后学生对洗衣机的使用需求大大增加



智慧校园

智能洗衣是智慧校园的重要组成部分



数据采集

用大数据促进学校洗衣机资源合理配置





传统洗衣机存在的问题

学生面临的问题

洗衣难，找不到空闲洗衣机

支付麻烦，投币式洗衣机需要大量硬币

洗好衣服后经常忘记取

管理者面临的问题

洗衣机的布局、使用效率低

大量现金结算收集麻烦

洗衣机故障反映慢

学生对洗衣满意度不高

人员成本高、效率低下



解决办法



新建集中模式，场地面积要求大、档次高，改造工期1个月



传统模式改造，原有洗衣机加装控制模块，施工快、改造简单，不需要新购洗衣机及无需新增场地

解决办法

基于移动互联网+物联网技术为用户提供从线上查询等候时长、预订、支付到收衣提醒的一站式服务，有效解决了由于使用人数众多而导致洗衣费时的问题。



线下洗衣点



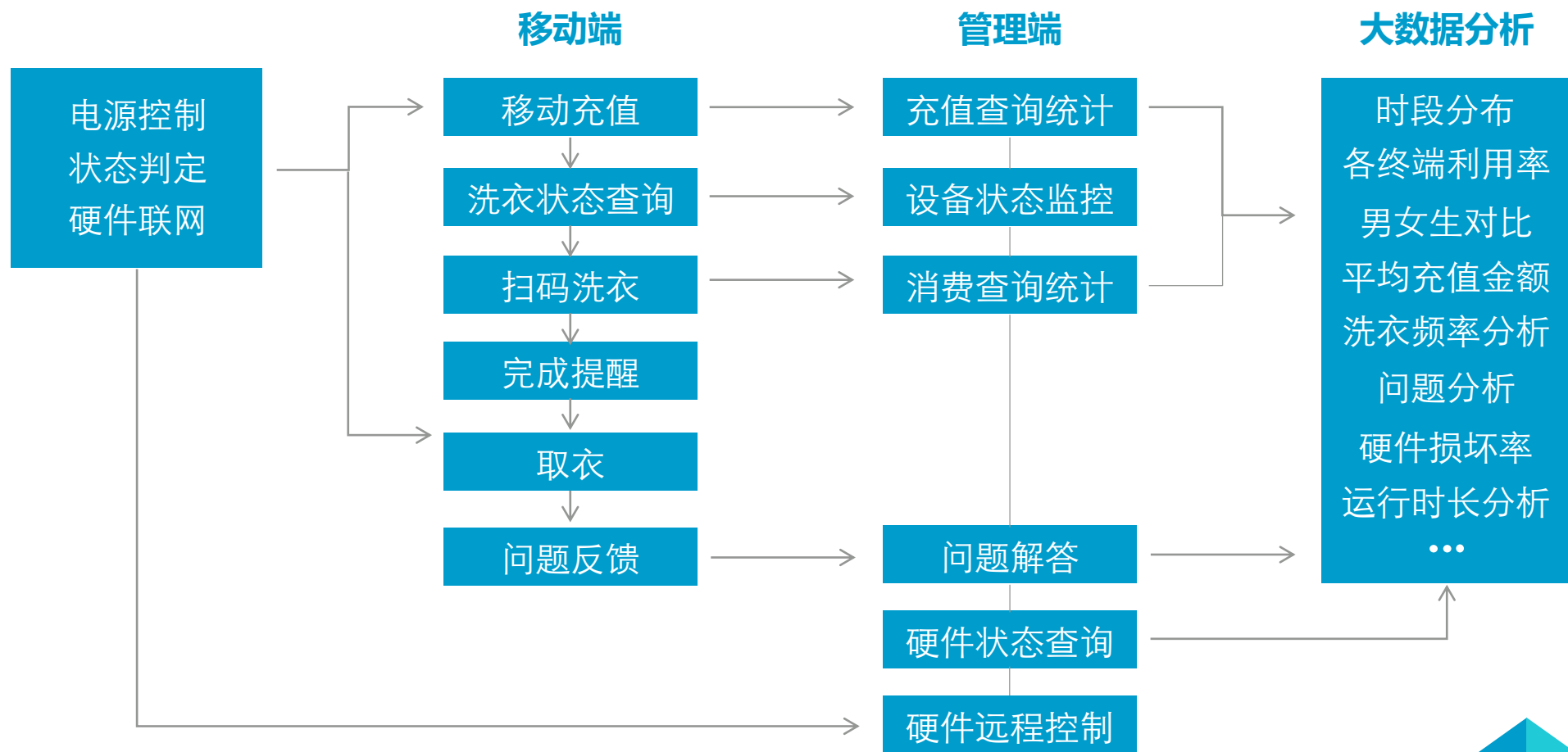
手机微信端



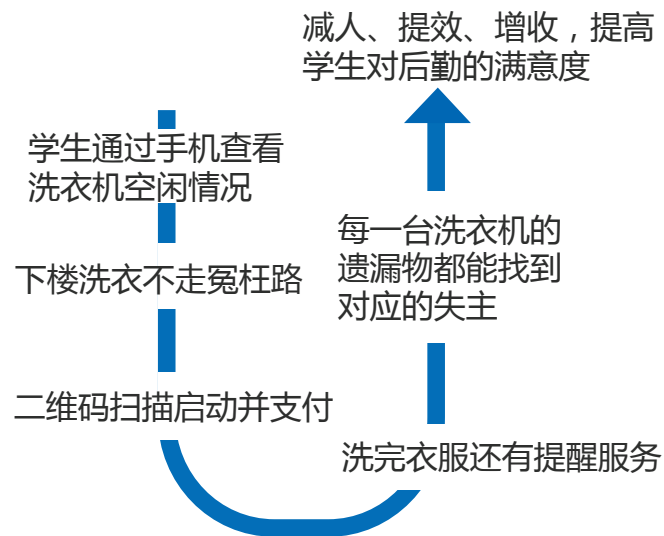
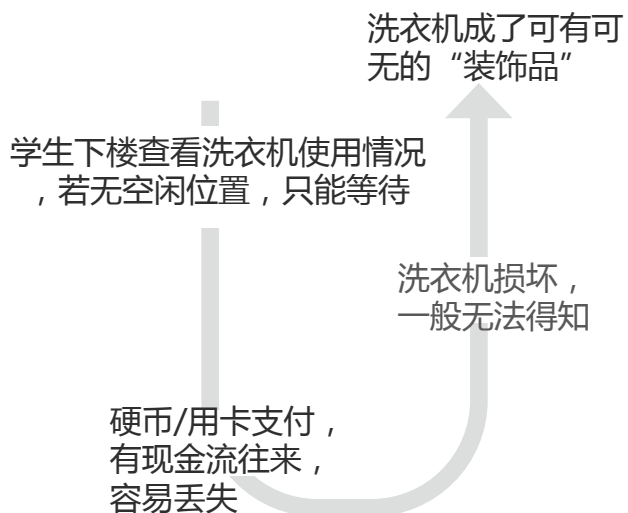
后台管理系统

使用流程

让洗衣更有效、有趣；管理可视化，数据化，资源配置更合理。



新旧流程对比



移动端——网点查询



移动端——扫码洗衣



点击“去洗衣”，扫描
洗衣机上的二维码



选择洗衣时长开始洗衣。



洗完后点击“结束洗
衣”按钮

弹窗提醒是否停止洗衣。



移动端——智能报错和提醒



报告：我出故障了，快来看看我！
坐标：8号楼
编号：765489
时间：2017-07-30 下午2:43

报告：衣服洗好啦，快来收！
洗衣时长：2017-07-30 12:15-13:15
账户余额：3元
温馨提醒：还有一堆衣服等着洗呢！
！请尽快收取您的衣物，超过1小时我们将收取1元/小时的拖延症费

后台管理——系统首页

各类统计信息一目了然，可以直接对整体数据分析把控。



后台管理——网点、终端管理

从网点到终端，每一阶段都能被监控和把握，真正做到“管理即控制”。

网点管理

添加网点

网点名	终端数	已用终端	电源	模式	管理
E4	2	0	开启中	收费	修改 删除
E7E8	4	0	开启中	收费	修改 删除
E9	1	0	开启中	收费	修改 删除
E5	3	2	开		
E3	3	0	开		
E2	4	1	开		
E1	4	1	开		

终端管理

网点：

请选择网点

查询

添加终端

批量下载

终端总数：21 已使用：4 空闲：17

☐	网点名称	终端编号	线下编号	总洗衣时长(分钟)	洗衣次数(次)	状态	二维码	管理
☐	E1	219536	1	47706	1110	空闲	查看 下载	修改 删除
☐	E1	221721	2	55559	1312	使用中	查看 下载	修改 删除
☐	E1	221398	3	61429	1413	空闲	查看 下载	修改 删除
☐	E7E8	221399	4	88871	1958	空闲	查看 下载	修改 删除
☐	E2	221403	5	58469	1276	使用中	查看 下载	修改 删除
☐	E3	221401	6	73687	1521	空闲	查看 下载	修改 删除
☐	E2	221405	7	59087	1400	空闲	查看 下载	修改 删除

后台管理——时长、金额设置

时长设置：管理员可对洗衣机的单次工作时间进行控制。

时长设置

添加洗衣时长

值（单位：分钟）	创建时间	管理
60	2016-03-23	修改 删除
80	2016-03-23	修改 删除
90	2016-03-23	修改 删除

金额设置：管理员可单次充值金额进行自由设定。

金额设置

添加充值金额

值（单位：元）	创建时间	管理
10	2016-03-15	修改 删除
20	2016-03-15	修改 删除
30	2016-03-15	修改 删除
50	2016-03-15	修改 删除
100	2016-03-15	修改 删除

后台管理——远程操作

随时远程进行合闸/还原操作，确保洗衣机用电安全。考试季杜绝扰民。

远程操作

网点：

请选择网点

查询

网点名称	终端编号	线下编号	开始时间	结束时间	管理
E4	221722	21			合闸 还原
E4	221716	20			合闸 还原
E5	219540	19	2016-07-04 19:24:36	2016-07-04 19:25:56	合闸 还原
E7E8	221718	18			合闸 还原
E7E8	221717	17			合闸 还原
E7E8	221399	4			合闸 还原
E9	221402	16			合闸 还原
E2	221404	15			合闸 还原
E2	221397	14			合闸 还原
E3	221400	13			合闸 还原

后台管理——充值订单

所有充值订单均有记录，避免出现财务问题。

充值订单

姓名：

张三

学号：

20162030206

起止日期：



查询

姓名	工号	手机	充值时间	充值金额(元)	剩余时长(分钟)
陈*芳	201503010109	159****6527	2016-07-04 19:43	10.00	212
罗*	201503160220	159****7259	2016-07-04 19:33	10.00	240
蔡*婷	201307020323	188****0137	2016-07-04 19:18	10.00	234
沃*乐	20150320115	181****8631	2016-07-04 18:36	10.00	216
李*	201503200209	159****3726	2016-07-04 17:53	10.00	204
吴*花	201403160317	178****7819	2016-07-04 16:36	10.00	235
岑*	201407020211	178****6157	2016-07-04 16:21	10.00	214
陈*伦	201318040216	188****1786	2016-07-04 16:10	10.00	200
许*武	201503090026	159****9702	2016-07-04 15:31	10.00	219
姜**	201503160104	159****6922	2016-07-04 15:27	10.00	200

合计：73676.95元

后台管理——退款

退款：账户余额线上可退，提高管理部门财务结算效率，保障学生的权益。

申请时间	退款金额(元)	退款对象	管理
2016-06-15	1.00	吴晓林	已退款
2016-06-16	10.00	吴晓林	已退款
2016-06-16	6.05	余亚兰	已退款
2016-06-16	7.40	孙若静	已退款
2016-06-18	58.20	徐伊静	已退款
2016-06-18	7.75	云飘	已退款
2016-06-18	3.85	王艳	已退款
2016-06-20	10.00	周丹亭	已退款
2016-06-21	6.55	沈佳玲	已退款
2016-06-22	2.45	宋沁沁	已退款
2016-06-22	4.00	王楠	已退款
2016-06-22	5.95	丁胜楠	已退款
2016-06-23	5.00	胡洁	已退款

后台管理——洗衣记录

每一次洗衣都有迹可查，可联系对应学生，避免学生少拿或错拿衣物。

洗衣记录

姓名：

张三

手机：

1388888888

网点：

请选择网点

起止日期：

查询

导出报表

姓名	手机	网点/终端	洗衣开始时间	洗衣结束时间	时长(分钟)	余额(分钟)
沃*乐	181****8631	E1/221398	2016-07-04 19:16	2016-07-04 19:48	23	173
李*清	178****7822	E7E8/221717	2016-07-04 18:58	2016-07-04 19:04	6	137
沃*乐	181****8631	E1/221398	2016-07-04 18:37	2016-07-04 19:06	20	196
蔡*婷	188****0137	E5/219540	2016-07-04 18:27	2016-07-04 19:18	52	34
应**	177****0180	E1/219536	2016-07-04 18:14	2016-07-04 19:17	64	49
陈*雨	188****2283	E7E8/221399	2016-07-04 18:12	2016-07-04 19:05	50	105
高*瑞	159****7901	E2/221397	2016-07-04 18:07	2016-07-04 19:16	60	59
余*琦	159****3925	E1/221721	2016-07-04 18:04	2016-07-04 19:13	60	40
苏**	159****3387	E1/221398	2016-07-04 17:36	2016-07-04 18:16	30	75
黄*	178****8006	E7E8/221717	2016-07-04 17:31	2016-07-04 18:15	44	131

合计: 1220799分钟

后台管理——洗衣统计/财务报表

洗衣统计

网点： 终端：

时段选择： 起止日期：

查询

洗衣统计总览

2478

总洗衣次数(次)

124229

总洗衣时长(分钟)

洗衣统计明细

日期	单日洗衣人次 (次)	累计洗衣人次 (次)	单日洗衣时长 (分钟)
2016-07-04	89	2478	4012
2016-07-03	59	2389	3132
2016-07-02	79	2330	4028
2016-07-01	65	2251	3640

洗衣统计：统计每日洗衣数据，便于运营监控。

财务报表

财务报表总览

时段选择： 起止日期：

查询

596

总充值人次(次)

6230.00

总充值金额(元)

124600

总充值时长(分钟)

财务报表明细

导出报表

日期	单日充值人次 (次)	累计充值人次 (次)	单日充值金额 (元)	累计充值金额 (元)
2016-07-04	23	596	250.00	6230
2016-07-03	16	573	160.00	5980
2016-07-02	14	557	140.00	5820
2016-07-01	15	543	150.00	5680

财务报表：统计每日财务信息，便于财务结算。

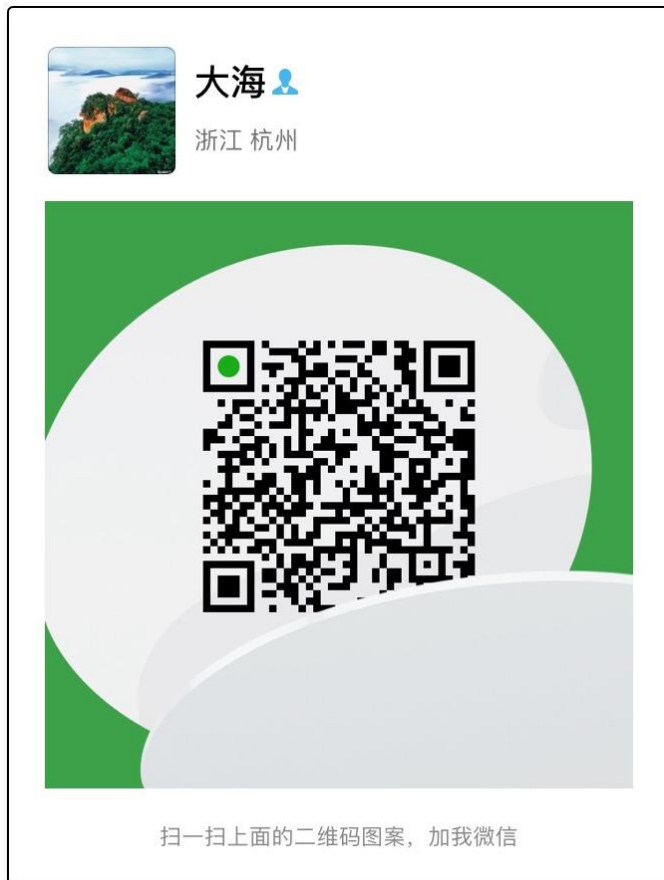


实施效果

- 1、**便捷的支付方式**：先付费的管理系统不必担心充值卡遗失的问题。
- 2、**强大的查询系统**：可搜索洗衣机的地理位置，查询其工作的状态。
- 3、**合理安排时间**：节约了清洗衣物的时间，提升学生时间管理的能力。
- 4、**大数据支持**：实施了解各洗衣点状态，为增减洗衣机提供数据支持。
- 5、**结算便捷**：预充值系统，方便学生的支付，也减少了财务上的疏漏。
- 6、**维护管理便捷**：洗衣机损坏后，通过微信自动报错，提高维护管理效率。

减人、提效、增收、提高学生满意度。





感谢
您的
聆听

!

微信号：hduwsh