



武汉城市职业学院
WUHAN CITY POLYTECHNIC

职业教育企业年度报告 (2022)



(招商积余湖北公司) (盖章)



武汉城市职业学院 (盖章)

2022年12月

目 录

- 一、企业概况
- 二、企业参与办学总体情况
- 三、企业资源投入
- 四、企业参与教育教学改革
- 五、职业教育助推企业发展
- 六、问题与展望

招商局积余产业运营服务股份有限公司湖北公司

职业教育年度报告

1 企业概况

招商局积余产业运营服务股份有限公司（股票代码 SZ001914）旗下拥有“招商物业”、“中航物业”两大物业品牌之一。招商积余湖北公司（以下简称“公司”）是招商积余设立于湖北省域范围内致力市场发展与城市服务的区域管理机构，运作于 1995 年，国家一级资质企业，武汉市物业管理协会副会长单位。2021 年公司在招商积余上市重组战略牵引下，由原招商物业武汉公司和原中航物业武汉公司合并重组，业务覆盖湖北省。经营主体分别为“武汉招商局物业管理有限公司”、“中航物业管理有限公司武汉分公司”。公司管辖面积 1500 多万平方米，现有员工 6000 余人，其中注册物业管理师 27 余名。

公司倡导：

一、传承百年招商文化，坚持服务创造价值

公司传承百年央企招商局集团深厚的文化底蕴，以“百年积余、忠您所托”为核心品牌理念，以至臻服务品质，为物业和资产管理提供专业支持，赋能城市进步，激发城市活力；通过服务的持续提升和积累，为客户和社会创造美好生活。

公司管理业态涵盖政府类、企业类、金融类机构办公楼，高端商业写字楼，及大型社会公建项目（场馆、医院、学校等）、高端住宅社区、别墅、产业园区等，为客户提供物业基础服务和建筑智能科技、综合设施运营、置业经纪顾问、

电梯维保、保安服务、餐饮服务等多项服务。公司不断延伸服务广度和深度，持续锻造新的核心竞争力,打造“到家汇”智慧社区商业运营平台，为企业集采、社区服务、资源运营提供全面解决方案，引领企业逐步向高附加值领域转型。

公司是华中地区最早与国际接轨、引进国际先进的质量管理体系提供物业服务的企业，在行业全面推行精益六西格玛、平衡积分卡、五常法、OMIS 等管理工具；公司率先进入武汉市政府后勤物业管理；在机构类办公楼设备设施管理领域，特别是电梯维保服务方面具备强大专业实力；公司开创了大型体育场馆物业管理市场化、专业化之先河，在大型体育场馆运营管理中沉淀的场馆服务标准体系被纳入中国体育场馆运营标准，被中国体育场馆协会誉为体育场馆运营典范。

二、以品质成就品牌，以创造追求卓越

公司始终把握创新发展的主旋律，锐意进取、勇于开拓，经过 20 多年的市场洗礼，已成为本地物业行业最具影响力的品牌之一。公司曾获选武汉物业行业“十佳最具影响力企业”、同时荣获湖北省、武汉市“红色物业五星级服务企业”称号；武汉市“优秀物业管理企业奖”、湖北省、武汉市“2020 年抗疫先进企业”、“纳税先进单位”；管理的“招银大厦”曾获“全国城市物业管理优秀示范大厦”称号、承接的“武汉市人大常委会办公楼”、“武汉广电·中银大厦”、“武汉市中级人民法院”“武汉经济技术开发区市民服务中心”、“建设银行武汉生产园区”、“腾讯武汉研发中心”、“农商行金融后台中心”等项目分别荣获湖北省、武汉市“物业管理示范大厦”称号。住宅项目“招商·公园 1872”、“招商江湾国际”分别获评武汉市物业管理示范住宅小区称号，以及物业服务质

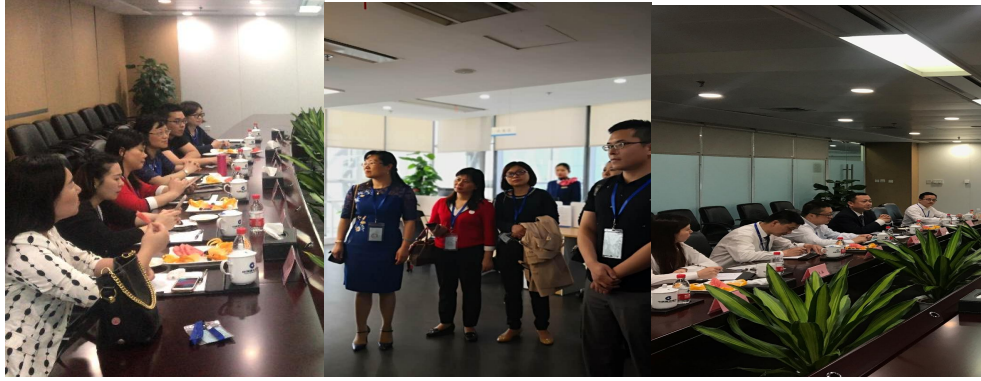
量考评榜汉阳区第一、硚口区第三的佳绩，在 2020 年疫情防控期间，两小区也被评为“群众满意小区”。公司员工唐静荣获国资委颁发的“中央企业抗疫先进个人”称号。

公司拥有成熟、丰富的服务策划、组织和保障能力，出色地完成了多次党和国家领导人、外国元首来汉参观考察的服务保障工作，成功为“第七届世界军人运动会”、“女足世界杯”、“2008 北京残奥会火炬传递”、“汤尤杯世界羽毛球大赛”、“WTA 武汉网球公开赛”、“亚洲男子篮球锦标赛”、“中国第八届艺术节”、“第六届全国城市运动会”、“东亚杯足球赛”、“第 47 届国际规划大会”、“全国土地日”、“法国龚古尔文学奖首届中国评选”等国际国内的重要活动提供全程保障服务。

传承招商局集团“以商业成功推动时代进步”的企业使命，公司全力打造以“家在情在”的人本文明和“健康低碳”的绿色文明为特色的双文明物业基础服务，通过标准化建设、平台化运营提升服务品质，巩固一片沃土，以卓越服务能力和优质的客户口碑，培育和发展建筑智能科技、设施运营、案场协销、房地产经纪、社区和企业服务、停车智泊、专业安保、餐饮服务、干洗服务等专业服务，为客户商业、办公、居家以及城市空间服务提供综合解决方案，为成就中国领先的物业资产管理运营商而不懈奋斗。

2 企业参与办学总体情况

2019：招商积余湖北公司积极投入校企合作工作，与武汉城市职业学院机电学院共建冠名班、建筑工程学院共建订单班。



为基层员工招聘培养渠道的打通组织武汉城市职业学院旅游管理，物业管理相关专业就业办主任于建行园区进行考察及座谈。



与武汉城市职业技术学院达成框架合作协议 3 季度完成签约仪及式实训基地挂牌仪式

2020：企业与教育部高职类院校 横向合作---扩展学校数量及时输送

2020：企业与教育部高职类院校 横向合作---扩展学校数量及时输送

横向合作：**武汉城市职业学院**达成合作关系，含**物业管理专业**、空乘管理专业、酒店管理专业、机电一体化专业等实习生、毕

1 **线上招聘会** 6月、7月大批学生尚未返校，中航物业被邀请作为第一批招聘企业对武汉城市职业学院进行实习生招聘工作。



线上
线下

2 **学校定向推荐** 结合企业需求，就业指导老师定向推荐人员、首批进行线下招聘会企业

- 高职院校
- 本科院校
- 宣讲会
- 专场招聘会



2020：纵向合作典型案例《招商积余技能大赛》

2020：纵向合作典型案例《招商积余技能大赛》

与精英过招，拼工匠精神，同台共筑梦，赛场展余彩

背景

招商积余首届技能大赛拟定在武汉地区进行，武汉区域公司将承办此次大赛

任务

与招商物业武汉公司协同完成武汉初赛、全国决赛的组织与实施：场地选定、物料筹备、人员后勤保障、赛场运营等

行动

1、甄选学校资源、现场勘察、拟定大赛方案

2、武汉初赛负责场地保障

- ① 负责联络学校场地，落实闭卷考试考场知识问答考场、参赛选手候场场地、午休休息场地、停车区域等。
- ② 落实场地布置，标识标牌布展，提出场地路牌指引的尺寸、样式和数量，落实现场横幅和主背景尺寸；
- ③ 落实场地大屏、灯光、音响设备，大屏内容展示；落实校方提供的考核器具等。
- ④ 负责对接比赛现场落实防疫措施，落实现场消防疏散、突发应急事件处理。

3、全国决赛负责后勤保障

负责技能竞赛期间的后勤保障工作包括：

- ① 住宿及就餐协调
- ② 比赛场地布置（宣传物料氛围营造）
- ③ 场地设备保障
- ④ 物资采购（服装、证书、奖杯、竞赛用品）
- ⑤ 拍照及摄像等（参赛指南）

1、完成初赛场地保障工作。

2、完成决赛后勤保障、氛围营造、宣传推广等工作。

3、项目组成员经过2次竞赛实施后，在方案设计、大型活动项目管理能力有所提升。

结果

2021：“招商积余”订单班开班仪式暨企业导师受聘仪式



3 企业资源投入

3.1 有形资源投入

会议室照片：

- 1.多媒体会议室（用于召开公司级管理人员大会，公司级培训，30-50人培训）



- 2.视频会议室（用于召开职能部门会议，接待会议室，28人以下培训）



3.党建办公室（组织党员活动、召开公司党支部会议室，14人以下培训）



3.2 无形资源投入

1) 完善的培养体系



核心人才复合培养：持续跟踪、快速发展，形成内部人才供应链
 结合项目经理、项目主管两类核心人才盘点结果，明确培养数量和质量需求，重点策划实施**新秀/积秀/积家军、沃土计划、丰林计划、专才计划**的培养与发展。



3.3 人才资源投入

武汉公司每年可提供近 100 人大学生就业见习岗位，同时设有专用的培训教室及新员工实训室，公司内部有《培训管理制度》，对新员工的帮带匹配 TWI 认证训练员作为教练，进行三个月的在岗帮带教学。同时又标准的学习材料，以及定制版在线学习平台-云学堂等辅助教学。

按照公司制定的《大学生就业见习管理办法》，对见习大学生的培训管理均有专人负责，具体如下：

骆文珍：公司培训经理，中级讲师，主要负责就业见习大学生培训管理的方案规划与执行监督，企业文化及团队建设教导，负责人才梯队培训内容的设计与实施；

刘自文：公司培训专员，初级讲师，负责基层员工岗位技能的设计与实施；

彭剑：初级讲师，负责大学生见习期间的心理疏导及日常生活管理。

同时，公司将会采用以老带新的方式，为每位大学生指定相应岗位职业导师，负责大学生就业见习期间工作指导、帮助及协调工作，配备专人负责就业见习大学生的生活、住宿，相关职业导师将会设立专项奖励，以帮助就业见习大学生更快成长。

4 企业参与教育教学改革

4.1 课程建设

“招商积余”班企业课程安排

节次/星期	星期一 11月21日	星期二 11月22日	星期三 11月23日	星期四 11月24日	星期五 11月25日	星期一 11月28日	星期二 11月29日	星期三 11月30日	星期四 12月01日	星期五 12月02日
第1-2节 08:30-10:05	会务助理一堂课(李繁)	民法典在物业中的运用(蔡汉桥)	开班仪式	消防安全(程江)		活动策划与实施(向程程)	物业管理风险与评估(严志芹)	时间管理(丁佳)	质量管理七大原则及其应用(李驰翌)	
第3-4节 10:25-12:00	活动摄影技巧(宋小睿)	民法典在物业中的运用(蔡汉桥)	招商积余企业文化(池卫华)	消防安全(程江)		结构性思维(严志芹)	如何策划一场高质量的应急响应	PPT制作(王宇)	如何与客建立有效沟通(苏小飞)	
第5-6节 14:00-15:40	我眼中的物业管理(骆文珍)		平凡的工作成就不平凡的事业(潘琨)	反复五常(王雪琴)	形体礼仪(龙春花)	客户服务与抱怨处理(傅晓龙)		做一场高质量的参观接待PPT(王宇)	写作技巧(柳青)	面试技巧(彭剑)
第7-8节 16:00-17:40	我眼中的物业管理(骆文珍)		不学礼无以立(潘琨)	反复五常(王雪琴)	形体礼仪(龙春花)	客户服务与抱怨处理(傅晓龙)		大学生职业生涯规划(骆文珍)	设施设备全生命周期管理(洪波)	课程总结(骆文珍)

	《基于性格色彩的职场沟通》-骆文珍	2022-11-17 11:38	PPTX 演示文稿	866 KB
	1.会务助理必修课-李繁	2022-11-17 10:39	PPTX 演示文稿	33,137 KB
	2.摄影技巧培训-宋小睿	2022-11-18 17:05	PPTX 演示文稿	122,190 KB
	3.我眼中的物业管理-骆文珍	2022-11-02 16:38	PPTX 演示文稿	14,122 KB
	4.民法典与物业管理-蔡汉桥	2022-11-21 21:01	PPT 演示文稿	5,393 KB
	5.招商积余湖北公司企业文化培训-(池卫...	2022-11-23 14:02	PPTX 演示文稿	67,762 KB
	6.平凡的工作成就不平凡的事业-潘琨	2022-11-23 14:01	PPTX 演示文稿	27,709 KB
	7.不以礼，无以立-潘琨	2022-11-23 14:01	PPTX 演示文稿	32,679 KB
	9.反复“五”常-王雪琴	2022-07-05 11:06	PPTX 演示文稿	16,774 KB
	10.雕刻优雅气质，成就美丽人生-龙春花	2022-11-28 17:26	Microsoft Edge ...	6,160 KB
	11.活动策划与组织实施-向程程	2022-11-28 15:06	PPTX 演示文稿	13,348 KB
	13.浅谈客户沟通-傅晓龙	2022-11-27 22:53	PPTX 演示文稿	7,992 KB
	14.企业风险管理-严志芹	2022-11-28 16:26	PPTX 演示文稿	17,025 KB
	15.教你怎么写应急演练方案-陈运龙	2022-11-28 16:24	PPTX 演示文稿	942 KB
	16.时间管理-丁佳	2022-11-30 11:16	PPTX 演示文稿	4,608 KB
	17.五步轻松搞定工作PPT-王宇	2022-11-30 10:47	Microsoft Edge ...	4,763 KB
	18.做一场高质量的参观接待-于佳蕾	2022-12-02 9:09	PPTX 演示文稿	56,304 KB
	19.大学生职业规划-骆文珍	2022-11-17 11:47	PPTX 演示文稿	5,786 KB
	20.质量管理七大原则及其应用-李驰翌	2022-11-30 9:50	PPTX 演示文稿	4,196 KB
	21.如何与客建立有效沟通-苏小飞	2022-11-30 14:04	PPTX 演示文稿	18,183 KB
	22.公文写作指南-柳青	2022-12-01 9:44	PPTX 演示文稿	2,860 KB
	23.设施设备全生命周期管理-洪波	2022-12-03 16:15	PPTX 演示文稿	26,433 KB
	1.《会务助理一堂课》培训效果反馈 - 默...	2022-11-30 9:45	DOCX 文档	11 KB
	2.《新闻摄影技巧》培训效果反馈 - 默认...	2022-11-30 9:44	DOCX 文档	11 KB
	3.《我眼中的物业管理》培训效果反馈 - ...	2022-11-30 10:00	DOCX 文档	11 KB
	4.《民法典与物业管理》培训效果反馈 - ...	2022-11-30 9:46	DOCX 文档	11 KB
	5.《企业文化》培训效果反馈 - 默认报告	2022-11-30 9:47	DOCX 文档	11 KB
	6.《不学礼无以立》课程评估	2022-11-30 10:33	DOCX 文档	12 KB
	7.《平凡的工作成就不平凡的事业》	2022-11-30 10:34	DOCX 文档	11 KB
	8.《安全消防知识》培训效果反馈 - 默认...	2022-11-30 10:00	DOCX 文档	11 KB
	9.《反复五常》培训效果反馈 - 默认报告	2022-11-30 9:59	DOCX 文档	11 KB
	10.《形体礼仪》培训效果反馈 - 默认报告	2022-11-30 10:55	DOCX 文档	11 KB
	11.《活动策划与组织实施》培训效果反...	2022-11-30 10:25	DOCX 文档	11 KB
	12.《结构性思维》课程评估	2022-11-30 10:04	DOCX 文档	11 KB
	13.《客户服务与抱怨技巧》培训效果反馈	2022-11-30 10:03	DOCX 文档	12 KB
	14.《企业风险管理》培训效果反馈 - 默...	2022-11-30 9:46	DOCX 文档	12 KB
	15.《教你怎样写应急演练方案》培训效...	2022-11-30 10:04	DOCX 文档	11 KB
	16.《时间管理》培训效果反馈 - 默认报告	2022-11-30 10:45	DOCX 文档	11 KB
	17.《PPT制作》培训效果反馈 - 默认报告	2022-12-02 9:10	DOCX 文档	11 KB
	18.《做一场高质量的接待》培训效果反...	2022-12-02 9:12	DOCX 文档	11 KB
	19.《大学生职业规划》培训效果反馈 - ...	2022-12-02 9:03	DOCX 文档	11 KB
	20.《质量管理七大原则及应用》培训效...	2022-12-02 9:03	DOCX 文档	11 KB
	21.《如何与客建立有效沟通》培训效果...	2022-12-02 9:03	DOCX 文档	11 KB
	22.《公文写作》培训效果反馈 - 默认报...	2022-12-02 9:02	DOCX 文档	11 KB
	23.《设施设备的全生命周期管理》培训...	2022-12-02 9:02	DOCX 文档	12 KB

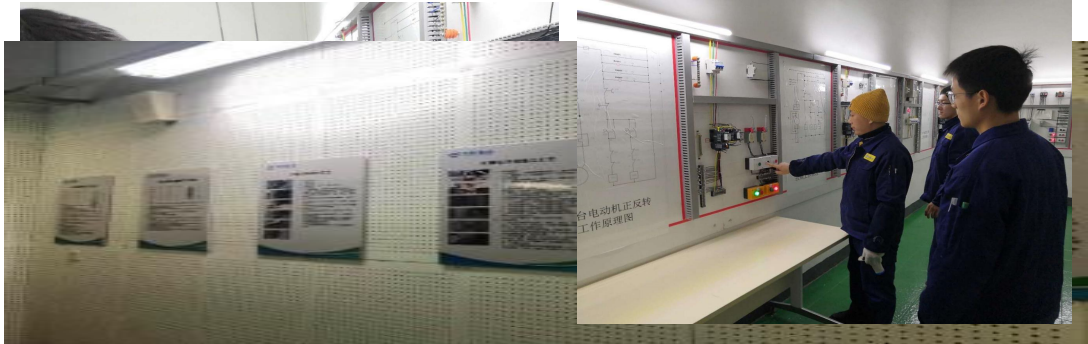
4.2 训基地建设

实训基地内景

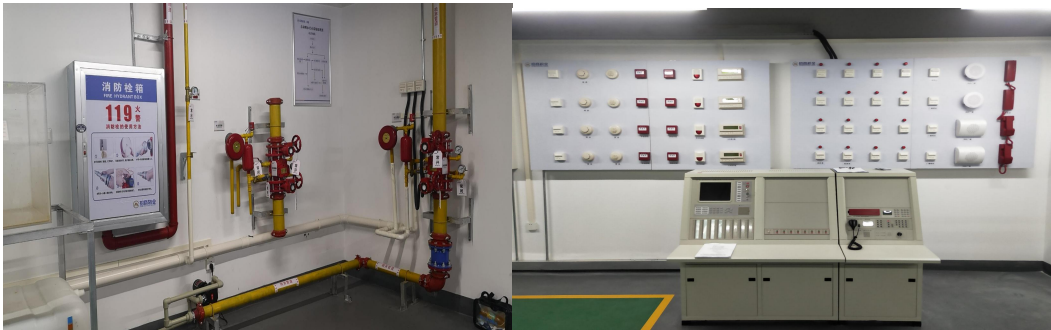
工程实训基地



场景化教学，标准工作流程目视化上墙



消防实训基地



管家实训基地



4.4 学生培养

公司通过精准引进高职高专人才，分层级，多维度系统的培养，将应届大专生培养成为职业人，增强储备核心管理人才在未来岗位胜任力，建立动态的长效管理办法，对大专生持续关注、跟踪机制，助理核心管理人才成长和发展。

1、新秀计划

□ 新秀计划项目目标

新秀计划雇主品牌以校园招聘和内部推荐相结合的方式，选拔一批高素质、高潜力的大专毕业生或实习生，通过**六个月**的在岗培养，将其培养成项目基层业务骨干，提升服务品质。作为公司沃土计划 I 阶段-后备项目主管人才选拔的重要来源。

- > 身体健康，女性净身高165cm及以上，形象好，气质佳；
- > 大专以上学历，旅游管理、航空服务等专业毕业生优先考虑；
- > 学习成绩优良，担任学生干部者优先考虑；
- > 有较强的事业心，善于思考，有较好的语言和文字表达能力，有一定的组织协调能力和发展潜力；
- > 品行端正，认同招商积余的企业文化和价值观，愿意并能够接受在基层学习和工作的考验。



2、积秀计划

积秀计划培养项目

新秀/积秀人才培养，趁国家职业技能人才培养政策的东风，“学校培训+企业培训+社会培训”进行大学生就业实习基地、新型学徒制、职业技能等级认定社会培训评价组织进行申报。识才培养，降本增效。



5 职业教育助推企业发展

作为职业教育的直接受益者，武汉公司不能只是满足于用人，还应积极参与人才的培养。随着经济发展、企业逐步壮大，随之而来的就是企业参与校企合作的主动性和积极性进一步增强。企业参与校企合作，一来可以提升企业的社会责任感，增强企业的知名度和社会影响力。二是可以为企业的发展培养和储备更多的技能人才，保持发展的不竭动力，不断提高企业的核心竞争力。

6 问题与展望

校企合作内涵进一步拓展

要充分发挥与合作框架协议的桥梁作用和职教的平台作用，建立校企合作的长效机制，构建更加广泛、更为巩固的校企合作关系。二、积极探索“把学校建在企业，把企业建在学校”新的校企合作模式，提升校企双方的融合程度和合作水平，共同做好技能人才的培养培训工作。三、加大“订单培养”合作力度。在所有专业和班级都建立相对稳定的校企合作平台。逐步扩大定向班的比例，真正实现招生与招工同步，教学与生产同步，实习与就业同步。

校企合作是深化职业教育改革的一个正确方向，是又好又多又快地培养技能人才的一个有效途径。同时，它又是一个复杂的系统工程。在政府部门、职业院校和产业企业的共同努力下，随着经济社会发展脚步的不断加快，校企合作道路一定会越走越宽。